



## musiphone® SC – Personal Assistant



BEYERTONE präsentiert neue Applikation für das Audioportal **musiphone® SC**.

**Wie man die automatische Bearbeitung ein- und abgehender Telefonanrufe in Unternehmen personalisieren kann, zeigt der Hildener Telekommunikationsspezialist BEYERTONE GmbH mit der neuesten Applikation für seine Audioportallösung musiphone® SC.**

**Hilden, 13. Mai 2013.** Die neue Version der Audioportallösung musiphone® SC bietet mit Hilfe des „Personal Assistant“ die Möglichkeit, ein- und abgehende Telefonanrufe bei Nichterreichbarkeit des gewünschten Teilnehmers **personalisiert** entgegenzunehmen und abschließend zu bearbeiten. Dadurch können Unternehmen ihren **telefonischen Kundenservice erweitern** und die Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern.

### **Inbound**

Die Applikation „Personal Assistant“ unterstützt den Mitarbeiter bei der professionellen Annahme und Bearbeitung eingehender Telefonanrufe, wenn dieser ein Gespräch nicht persönlich entgegennehmen kann. Der Anrufer wird zunächst namentlich mit einer zeitabhängigen Ansage begrüßt und erhält anschließend eine Information über die Erreichbarkeit des Mitarbeiters.

Über eine interaktive Benutzersteuerung kann der Anrufer aus einer Vielzahl verschiedener Optionen für die weitere Anrufbearbeitung wählen, z.B. a) Rückrufwunsch hinterlassen, b) Sprachnachricht hinterlassen oder c) Vermittlung zu einem Vertreter oder zur Telefonzentrale. Rückrufwunsch und Sprachnachrichten werden dem Mitarbeiter inklusive aller verfügbaren Kontaktdaten des Anrufers unverzüglich per E-Mail zugestellt.

### **Outbound**

Auch bei der vollständigen Bearbeitung abgehender Telefonanrufe unterstützt die Applikation „Personal Assistant“ die Mitarbeiter eines Unternehmens immer dann, wenn der angewählte Gesprächsteilnehmer nicht erreichbar ist.

Der Mitarbeiter erhält zunächst eine personalisierte Informationsansage. Anschließend hat er die Möglichkeit, über eine interaktive Benutzersteuerung einen Rückrufwunsch oder eine Sprachnachricht inklusive seiner eigenen Kontaktdaten als persönliche E-Mail an den gewünschten Teilnehmer zu senden.

### **Integration in vorhandene Systeme**

Der „Personal Assistant“ ist in unterschiedliche CTI-Lösungen integrierbar und kann mit bereits vorhandenen Kommunikations-, CRM- und Datenbank-Systemen über eine Vielzahl an Schnittstellen verbunden werden.

**BEYERTONE GmbH**