



## CONNECT

Contact Relationship  
Management System

SIMPLY SMART. DATA. SOLUTIONS.

## DAS PRODUKT

CONNECT ist eine multimediale Kommunikationsplattform für Radio- und Fernsehsender. Es macht Kommunikationsinhalte auf mehreren Ebenen zugänglich und erhöht Ihre Erreichbarkeit.

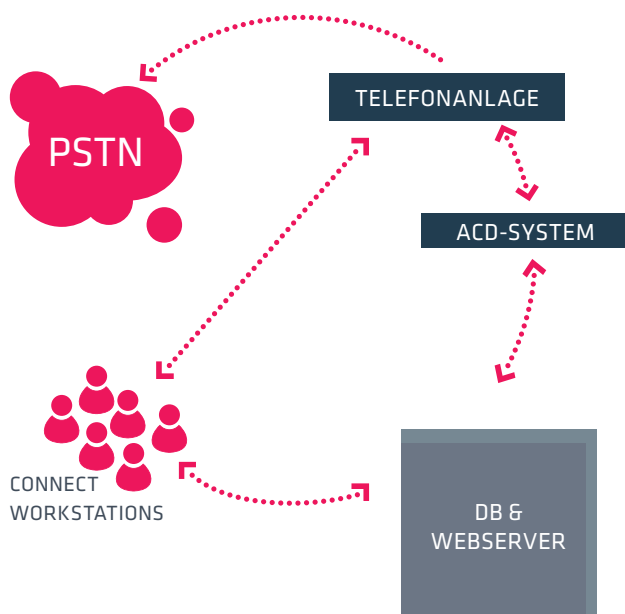
- » Zentral- und Datenbank mit Informationen über Zuhörer bzw. Zuschauer
- » Alle Kundenkontaktinformationen auf einen Blick bei eingehendem Anruf
- » Übersicht des Kontakts und ggf. proaktive Aktionen
- » Umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten
- » Integration von VoIP oder herkömmlichen Telefonanlagen möglich

Als moderne branchenorientierte Call-Center-Gesamtlösung ist CONNECT speziell auf die Bedürfnisse des Rundfunks zugeschnitten.

Es sorgt für einen Zuwachs an Hörer- und Zuschauerkontakten und fungiert als hochwertiges Kundenbindungsinstrument.

- » Callmanagement in der Systemoberfläche (Annahme, Weiterleitung und Nachbearbeitung)
- » Eigener E-Mail-Client inklusive Sammelbearbeitung
- » Optionen zum Speichern und Abhören von Aufzeichnungen und Voice-Box-Nachrichten
- » Schnittstellen zu diversen gängigen Systemen der Broadcastwelt

## SYSTEMAUFBAU



## TECHNOLOGIE UND ORGANISATION

### TECHNOLOGISCH

- » Komplett webbasierte Anwendung auf Microsoft-Plattform
- » Datenbank, Automatic Call Distribution System (ACD-System) und Telefonanlage kommunizieren via IP
- » Die Bedienung durch den Agenten erfolgt ausschließlich in einer Weboberfläche im Webbrowser
- » Es gibt keine separate CTI-Anwendung

### ORGANISATORISCH

- » Mandanten (Wellen) – Gruppen (Services) – Features (Funktionen)
- » Agenten – Supervisor – Administratoren
- » Ein Mandant hat mindestens eine Gruppe mit Basisfeatures
- » Jeder Gruppe können ein oder mehrere Agenten zugewiesen sein



## CONNECT

Contact Relationship Management System

SIMPLY SMART. DATA. SOLUTIONS.

## DIE LÖSUNG

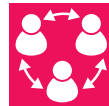
Das integrierte Kommunikationssystem für Rundfunk und Fernsehen.

CONNECT setzt als Erweiterung professioneller Kommunikation auf bestehende Telekommunikationsanlagen auf und integriert Telefonie-, Routing- und Messaging-Funktionen. Die unterschiedlichen Formate werden auf einer Plattform zusammengeführt und in die bestehende IT-Landschaft eingebunden.

Dank einer intelligenten Logik werden Anrufer automatisch identifiziert, priorisiert und an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet. Voice-Box-Nachrichten und aufgenommene Gespräche werden als Audiodatei sendefertig bereitgestellt.

Per Supervisor-Modul können Nutzer Ressourcen steuern, freigeben und in Echtzeit die Auslastung der Kommunikationslandschaft überwachen.

CONNECT erhöht und verbessert langfristig Ihren Hörer- bzw. Zuschauerkontakt.



### KOMMUNIKATION

- » Kommunikation mit dem Publikum
- » Keine Vergeudung von Zeit und Ressourcen an der Hotline, sondern hohe Flexibilität und Erreichbarkeit
- » Die Zufriedenheit in der Kommunikation mit dem Sender wird erhöht und eine bessere Bindung erreicht



### INFORMATION

- » Zentrale Verarbeitung von Informationen und Daten
- » Automatische Identifizierung, Priorisierung und Weiterleitung der Anrufer
- » Bereitstellung von Voice-Box-Nachrichten und aufgenommenen Gesprächen als Audiodatei



### INTEGRATION

- » Integration von Kommunikation und Information zu einer homogenen Einheit
- » Steuerung und Freigabe von Ressourcen per Supervisor-Modul
- » Überwachung der Auslastung der Kommunikationslandschaft
- » Schnittstellen und Export zu anderen Systemen
- » Telefonie-, Routing- & Messaging-Funktionen
- » Integration unterschiedlicher Kommunikationsformate