

# Event Controller



Event Controller

## Ihr rufgesteuerter Assistent

Manche Telefonate führen stets zu identischen vor- oder nachgelagerten Abläufen, die zeitaufwendig sind und Sie von Ihrer eigentlichen Arbeit abhalten. Wäre es da nicht optimal, wenn Sie diese Abläufe automatisiert steuern könnten?

Wann immer ein Anruf bei Ihnen eingeht oder Sie einen Anruf durchführen, startet im Hintergrund automatisch ein Prozess und öffnet z. B. Ihr CRM-System, um Ihnen punktgenau die Informationen zum jeweiligen Gesprächspartner anzuzeigen. Oder Sie müssen ein Gesprächsprotokoll erstellen? Kein Problem! Der Event Controller für SwyxWare kann Ihnen auch diese Arbeit erleichtern, indem er automatisch nach Beendigung des Gesprächs das entsprechende Protokoll öffnet und alle bereits durch die Rufnummer ermittelten Informationen in das Dokument übernimmt. Die Einsatzmöglichkeiten des Event Controller für SwyxWare sind aufgrund der flexiblen Architektur nahezu unbegrenzt. Ganz besonders gut lässt sich der Event Controller zur Vertriebsunterstützung verwenden:

### Szenario 1: Routenplanung

- Die eingehende Rufnummer und die angezeigten kundenbezogenen Daten veranlassen Sie, dass es wieder einmal Zeit

für einen Besuch durch Ihren Außendienst wäre.

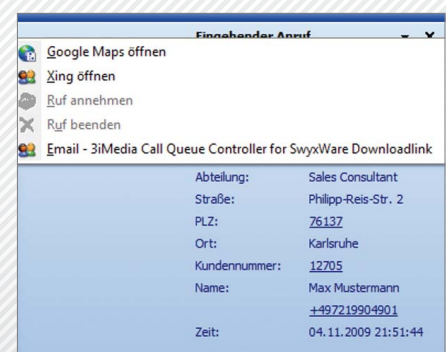
- Als nächste Aktion rufen Sie das im Event Controller integrierte Google Maps auf.
- Dort haben Sie sofort den visualisierten Standort des Telefonpartners vor sich.
- Sie aktivieren die Routenplanung und lassen sich den Weg dorthin anzeigen.
- Auf dieser Grundlage treffen Sie die Entscheidung, wie sich der Kundenbesuch vom Außendienst „logistisch“ am besten realisieren lässt.

### Szenario 2: Cross-Selling

- Sie hören aus dem laufenden Gespräch heraus, dass der Anrufer für die aktuelle Sales-Aktion in Frage kommt.
- Im nächsten Schritt wollen Sie die zugehörigen Produktinformationen per E-Mail übermitteln.
- Dazu müssen Sie die E-Mail aber nicht manuell erstellen.
- Es genügt ein Klick auf das entsprechende Symbol im Event Controller. Dort

wird die Nachricht vollständig generiert – Adresse, Anrede, gewünschte Information – und abgeschickt.

Ob eine Aktion für alle eingehenden Anrufe oder nur unter bestimmten Bedingungen angestoßen werden soll, können Sie über den Regelassistenten flexibel festlegen. Richtig mächtig wird der Event Controller zusammen mit den MetaServices für SwyxWare. Dann steht Ihrem rufgesteuerten Assistenten buchstäblich die Welt offen!



## Funktionsbeschreibung

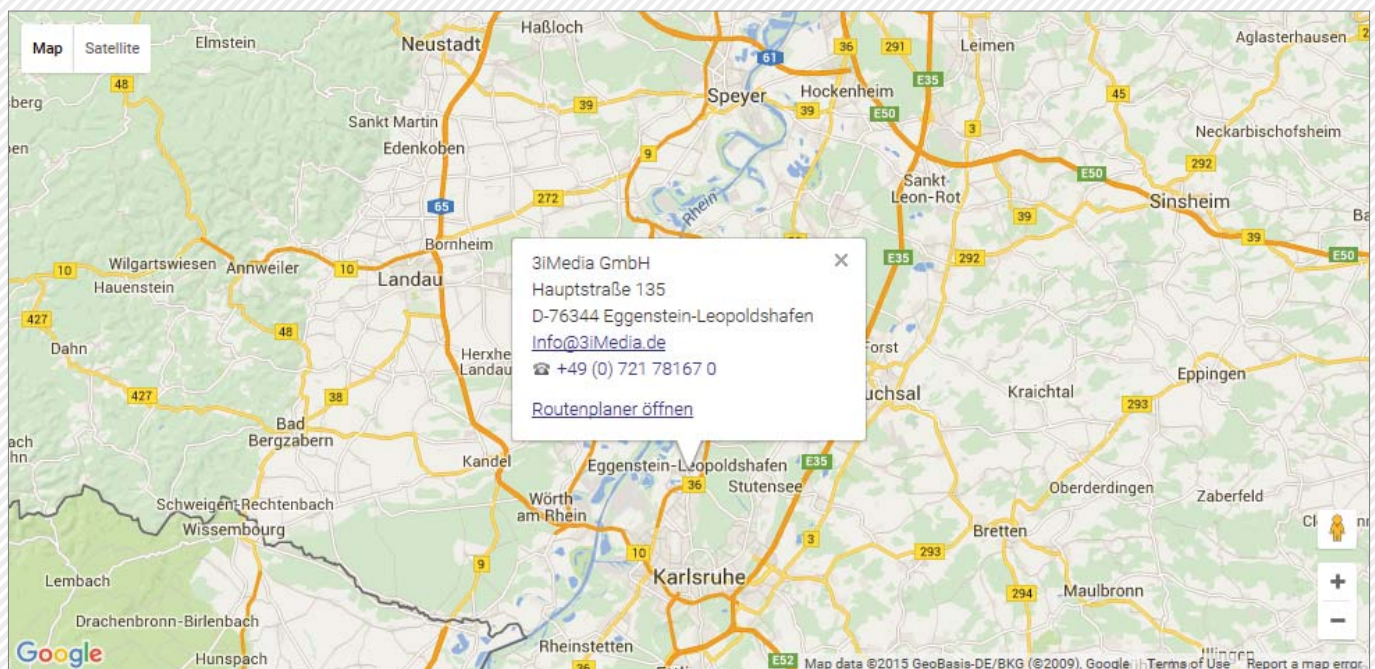
- Der wesentliche Vorteil dieser Lösung ist die Übergabe von Parametern an die ausgeführte Aktion.
- Die häufigsten Aktionen sind sicherlich *Programm ausführen* und *Nachricht anzeigen*.
- Als Parameter können nicht nur Werte der SwyxWare (Rufnummer, Anrufername, gerufene Nummer usw.) verwendet werden, sondern auch Werte aus den MetaServices.
- Ein weiterer Vorteil ist die Interaktivität. Viele CRM-Lösungen bieten die Möglichkeit der TAPI-Integration. Ein Kundenkontakt wird dann bei jedem Ruf geöffnet. Das ist aber unter Umständen gar nicht gewünscht und stört den Agenten mehr, als dass es ihm nützt.
- Jede Aktion kann Unteraktionen enthalten. Somit kann der Agent den Kundenkontakt oder Lead im CRM bei Bedarf öffnen.
- Meldung mit Infos anzeigen, dann Kunde öffnen!

## Leistungsmerkmale

- Regelbasierte Aktionen auf dem Client bei ein-/ausgehenden oder signalisierten Rufen
- Entspricht dem Call Routing Manager (CRM) mit lokalen Aktionen
- Im Gegensatz zu Aktionen im Swyx Call Routing Manager (CRM) werden Aktionen im Event Controller nur durch einen Ruf getriggert und sind dann rufunabhängig

## Mögliche Aktionen:

- Programm starten
- Mail senden
- Nachricht anzeigen
- Outlook-Integration
- Navision-Integration
- Swyx-Aktionen (Ruf annehmen, beenden, ...)



Aktion: Google Maps Integration



Aktion: Video Türsprechanlage anzeigen

### Kontakt

**3iMedia GmbH**  
Hauptstraße 135  
76344 Eggenstein-Leopoldshafen  
Tel. +49 721 78167-2000  
E-Mail: [vertrieb@3imedia.de](mailto:vertrieb@3imedia.de)  
[www.3imedia.de](http://www.3imedia.de)