

LÄUFT IHR KUNDENSERVICE RUND UND EFFIZIENT WIE EIN UHRWERK?



Die Gretchenfrage für Unternehmen, die sich im verschärften Wettbewerb durchsetzen wollen, lautet: Wie können wir unseren Service verbessern, damit wir für unsere Kunden auch per Telefon durchgängig erreichbar sind? Und wie können wir dies – vergleichbar zum Internet – bei möglichst geringen Kosten und effizientesten Strukturen umsetzen?

Die Antwort ist: Mit maßgeschneiderten Voice Services von Telenet. Diese leisten seit über 10 Jahren wertvolle Dienste bei namhaften Unternehmen. Beispiele sind Sprachportale, automatisierte Vermittlungsdienste, Service-Hotlines, Verkehrsinformationssysteme und Voice Self Services bei Finanzdienstleistern und Telekommunikationsunternehmen – alles mit durchgängiger 24-h-Erreichbarkeit.

Telenet schafft ganzheitliche Lösungen, die wir mit Top-Beratungskompetenz in hoher Qualität in bestehende oder neue Kommunikationsnetze integrieren – innovativ mit VoIP oder über traditionelle TK-Schnittstellen. Und inklusive aller Integrations-, Wartungs- und Supportleistungen. Voice Services von Telenet sind das „Rund-um-Sorglos-Paket“ für einen perfekten und wirtschaftlichen Kundenservice am Telefon – als wertvolle Ergänzung zur persönlichen Kundenberatung.

Höchste Zeit mehr über Telenet und unsere Voice-Service-Lösungen zu erfahren.

Überall wird der Rotstift angesetzt. Auch im Kundenservice. Dabei kommt es erst recht jetzt drauf an, die richtigen Ideen mit Energie umzusetzen, um im Wettbewerb die Nase vorne zu haben. Eine Sisyphus-Aufgabe? Keinesfalls: Mit dem Einsatz von Sprachanwendungen können Sie erheblich sparen, ohne an Wirkung zu verlieren. Im Gegenteil: Sie betreuen Ihre Kunden effektiver und öffnen neue Wege zur Kundenbindung. Telenet als erfahrener Spezialist entwickelt für jede Anforderung eine individuelle Lösung – schlüsselfertig und zum Festpreis.

UNSERE SPRACHANWENDUNGEN IM ÜBERBLICK

- Automatisierte Auskunftsdienste
- Voice Self Services
- Call Center/Contact-Center-Lösungen
- Mehrwertdienste und Entertainment

Wahlweise als Sprachserver-Lösung in Ihrem Hause oder als Hosting-Lösung.

IHRE VORTEILE LIEGEN AUF DER HAND

Kostenminimierung

Sprachapplikationen fragen Kunden nach dem Grund Ihres Anrufs und verbinden sie sofort mit dem richtigen Ansprechpartner. Standardfragen beantwortet das System eigenständig. Das spart Kosten und Zeit.

Kundenzufriedenheit

Ihre Anrufer erreichen Sie rund um die Uhr. Unabhängig von festgelegten Anrufzeiten, ganz nach dem persönlichen Zeitplan jedes einzelnen Kunden. Das Resultat: maximale Zufriedenheit.

Umsatzsteigerung

Sprachservices wie Datinglines, Gewinnspiele oder Downloads von Klingeltönen bringen Ihren Kunden mehr Vergnügen und generieren zusätzlichen Umsatz. Eine echte Win-Win-Situation!

Jeder Voice Service ist nur dann ein Gewinn, wenn ein Rad ins nächste greift. Fehlerhafte Sprachdialoge oder ein Contact Center, das bei Spitzenlastzeiten schlapp macht, verärgern Ihre Kunden. Prüfen Sie Ihren Kundenservice deshalb auf Herz und Nieren, vor einer Freigabe und während des laufenden Betriebs.

Unsere Spezialisten für Qualitätsmanagement realisieren hierfür maßgeschneiderte Teststrategien, die Sicherheit zu jeder Zeit garantieren.

UNSERE TESTLÖSUNGEN IM ÜBERBLICK

- Umfassende Tests in TDM-, VoIP-, VoiceXML- und CTI-Umgebungen
- Funktionstests für einen störungsfreien Call Flow in allen Zweigen Ihrer Lösung
- Lasttests überprüfen Ihren Service und die Gesamtkonfiguration auf mögliche Engpässe
- In-Service-Tests kontrollieren die Erreichbarkeit und Funktionalität Ihrer Voice Services

IHRE VORTEILE LIEGEN AUF DER HAND

- Hohe Qualität durch umfassende Funktionsprüfung unter Lastbedingungen
- Ständige Überwachung des Zusammenspiels sämtlicher Komponenten im Live-Betrieb
- Rasche Fehlerbehebung durch unverzügliche Störungsmeldung per SMS, E-Mail oder Anruf
- Umfassende Testreports mit grafischer Auswertung der Ergebnisse
- Weniger Kosten bei Systemerweiterungen durch wiederholbare Testabläufe

UNSER SERVICE HINTER DEN VOICE SERVICES

Voice Services sind äußerst komplexe Anwendungen – mit vernetzten IT- und TK-Systemen sowie zahlreichen Softwaremodulen. Damit das Zusammenspiel der einzelnen Komponenten perfekt funktioniert, bietet Ihnen Telenet die Integration schlüsselfertiger Systeme in Ihr Intranet – mit kompletten und präventiven Supportleistungen in einem speziell für Sie definierten Servicepaket.

Als Systemintegrator verfügt Telenet über langjährige Erfahrungen in namhaften Projekten und stellt das Know-how kompetenter Spezialisten zur Verfügung. Mit Leistungen während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Lösung:

- Hosting von Sprachanwendungen
- Beratung
- Systemaufbau
- Installation und Integration
- Entwicklung professioneller Sprachdialoge
- Wartung & Support



VOICE SERVICES

Zuverlässig und präzise
wie ein Schweizer Uhrwerk