

# Ihr Service für Ihre Kunden

## Individuelle Lösungen sind bei uns Standard

### Schnell erklärt:

Immer häufiger wird Service zum entscheidenden Faktor im Wettbewerb. Damit Sie jederzeit für Ihre Kunden da sind, bieten wir Ihnen mit den passenden Service-Rufnummern eine Lösung, die sich exakt auf Ihre Bedürfnisse abstimmen lässt.

Wenn Ihnen eine hohe Anrufer-Zufriedenheit bei Beratung und Verkauf wichtig ist, liegen Sie mit 0800 Nulltarif, Lokaler Servicenummer oder dem 0180 Serviceruf richtig. Sie sind immer unter einer einheitlichen Rufnummer erreichbar – egal, wo sich Ihre Standorte und Dienstleister befinden.

Dazu können Sie aus bis zu 9 Anrufer-Tarifen den für Ihren Einsatzzweck optimalen Tarif auswählen.

Mit der 0900 Premium wird Ihre telefonische Dienstleistung unmittelbar über die Telefonrechnung des Anrufers bezahlt. Das erspart Ihnen die mit einer Rechnungsstellung verbundenen Aufwände.

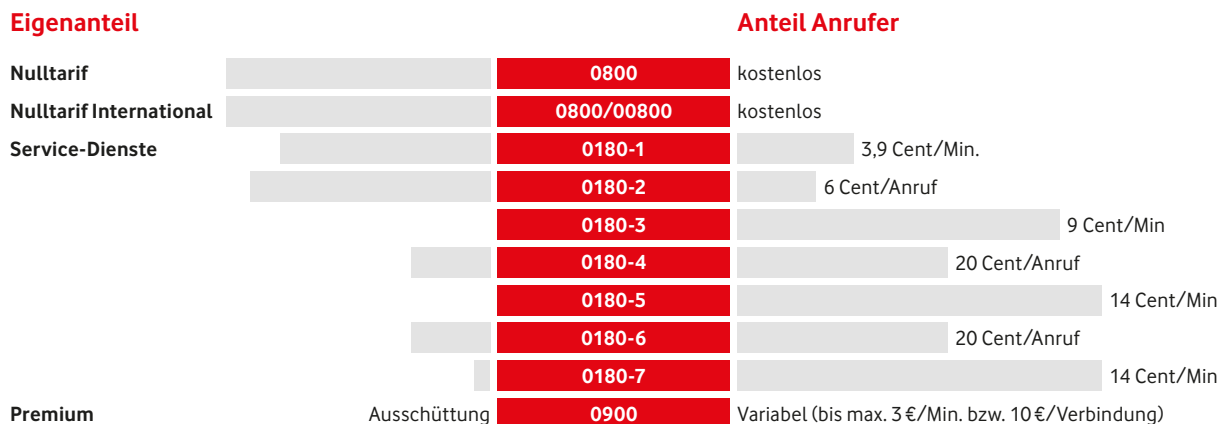
Möchten Sie Ihren Kunden auch im Ausland eine kostenfreie Service-Rufnummer anbieten? Dann ist für Sie der Nulltarif International die optimale Ergänzung.

### Service-Rufnummern für Ihre Kunden

Nummer	Nutzen	Vorteile
<b>0800 Nulltarif</b>	Anrufer erreichen Sie jederzeit unter einer gebührenfreien Rufnummer. So werden Interessenten zu Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hohe Anrufer-Zufriedenheit</li> <li>Ideal für neue Kunden-Kontakte</li> </ul>
<b>Lokale Servicenummer</b>	Die Kunden-Bindungsnummer mit regionalem Bezug.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Anrufer erreicht Sie unter einer Rufnummer in Ihrem Ortsnetz.</li> <li>Haben Sie bereits einen Vodafone Anschluss, dann können wir auf Wunsch eine Durchwahl aus Ihrem Rufnummernhaushalt als lokale Servicenummer verwenden.</li> </ul>
<b>0180 Serviceruf</b>	Es stehen insgesamt 7 verschiedene Rufnummern-typen mit Minuten- bzw. Blocktarifen zur Verfügung.	Über die Auswahl des Rufnummertyps legen Sie selbst auch Ihren Gesprächskosten-Anteil fest.
<b>0900 Premium</b>	Service, der sich auszahlt: Ihre gewinnbringende Service-Rufnummer mit flexibler Tarifwahl.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie selbst den zu Ihrer Dienstleistung passenden Tarif.</li> <li>Sie erhalten von uns ein professionelles Inkasso-Management, der Kunde bezahlt über seine Telefonrechnung.</li> </ul>
<b>Nulltarif International</b>	Anrufer erreichen Sie auch im Ausland unter einer gebührenfreien <sup>1</sup> Rufnummer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hohe Anrufer-Zufriedenheit</li> <li>Ideal für neue Kunden-Kontakte</li> </ul>

### Wählen Sie den für Ihren Einsatzzweck optimalen Tarif

Kostenverteilung zwischen Unternehmen und Anrufern, Preise inkl. MwSt.



# Unsere Contact Center-Lösungen

Intelligente Verteilung Ihrer Anrufe, E-Mails, Chats, WhatsApps, Social-Media-Nachrichten, SMS, Faxe und Briefe

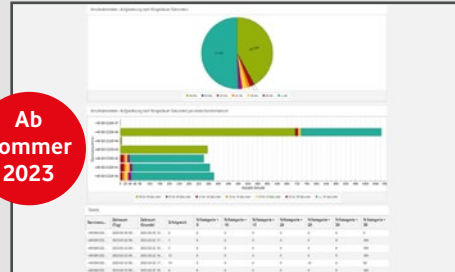
## IN-Manager: Anruf-Verteilung einfach per Klick



Ab Sommer 2023

Der IN-Manager ermöglicht Ihnen, Ihre Service-Rufnummern eigenständig zu administrieren. Legen Sie selbstständig Rollen und Rechte sehr granular, zum Teil bis auf einzelne Funktionen, fest. Im Service Logik Editor richten Sie einfach per Klick das Routing Ihrer Anrufe zu dem richtigen Ansprechpartner ein. Der IN-SmartManager ist der „kleine“ IN-Manager und bietet Ihnen einen attraktiven Einstieg in die Online-Administration Ihrer Service-Rufnummern mit vereinfachten Routing-Möglichkeiten nach Uhrzeit und Wochentag.

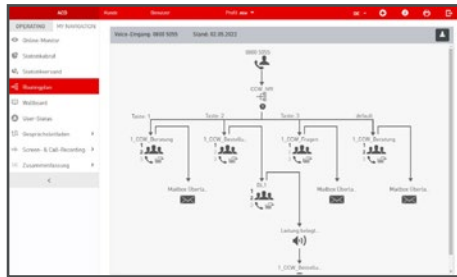
## IN-Report: Statistiken und Überwachung



Ab Sommer 2023

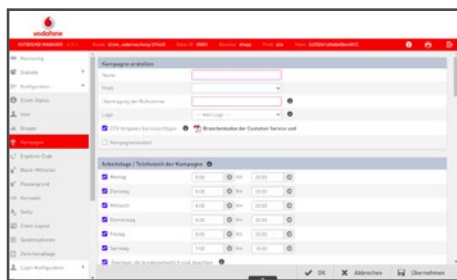
Über den IN-Report erhalten Sie detaillierte Statistiken zu Ihren Service-Rufnummern je nach Konfiguration voll automatisch in regelmäßigen Abständen oder als Einzelabruf. In der Echtzeit Anzeige betrachten Sie das aktuelle Geschehen, also einen relativ kurzen Zeitraum, vor dem Erstellungszeitpunkt des Reports. Ergänzend informiert eine Überwachungsfunktion bei Über- oder Unterschreiten bestimmter Schwellwerte einen festgelegten Personenkreis darüber. Diese Schwellenwerte werden regelmäßig überprüft.

## IVS-ACD: Multichannel Contact Center



der einzelnen Agenten informiert und verteilt die eingehenden Anrufe genau nach Ihren Vorgaben. Ihre Vorteile: Es sind keine Investitionen in eigene Hard- und Software notwendig und das System wächst mit Ihren Anforderungen.

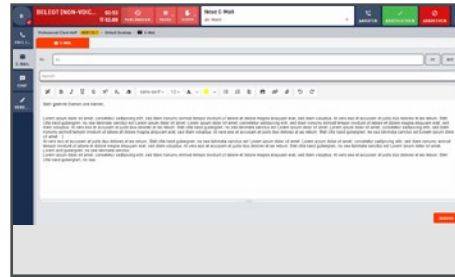
## IVS-ACD: Anrufaktionen (Outbound)



Terminvereinbarungen. Vorteil: Für eine professionelle Rückrufbearbeitung können Ihre Agenten gleichzeitig eingehende und ausgehende Anrufe bearbeiten (Call-Blending).

Mit den Interactive Voice Services ACD (ACD = Automatic Call Distribution) wird jeder Anruf automatisch an den nächsten freien Call-Center-Mitarbeiter weitergeleitet. Das ACD-System ist ständig über die Verfügbarkeit

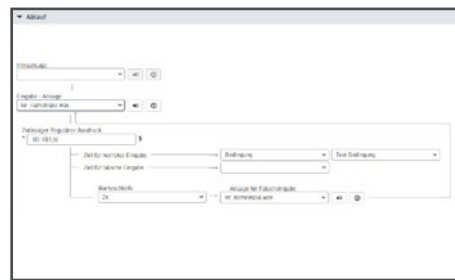
## IVS-ACD: Weitere Kommunikationskanäle



und Briefe. Dadurch können Sie Ihr Call-Center optimal auslasten. Zudem können Sie das System auch standortübergreifend nutzen und Home-Office-Mitarbeiter problemlos mit einbinden.

Neben der Sprache können Sie auch weitere Kommunikationskanäle auf einer Plattform bündeln und automatisch nach verschiedenen Kriterien verteilen: E-Mails, Chats, Whats-Apps, Social-Media-Nachrichten, SMS, Faxe

## IVS: Individuelle Sprachdialog-Dienste



bequem und schnell über das Internet verändern. Sonderwünsche werden über unsere Standardprozesse ebenfalls schnell und kosteneffizient für Sie bereitgestellt.

Durch eine Sprachdialog-Steuerung mit moderner Spracherkennung gestalten Sie Ihre Service-Hotline ohne Investitionen in eine eigene Infrastruktur noch effizienter. Ansagen und Dialogstruktur können Sie

**Haben Sie Fragen?  
Dann sprechen Sie einfach Ihren Account Manager an.**