



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, 0180 Serviceruf oder der Lokalen Servicenummer 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 wählen.

Mit der 0900 Premium wird Ihre telefonische Dienstleistung unmittelbar über die Telefonrechnung des Anrufers bezahlt. Das erspart Ihnen die Rechnungsstellung und weitere Portokosten.

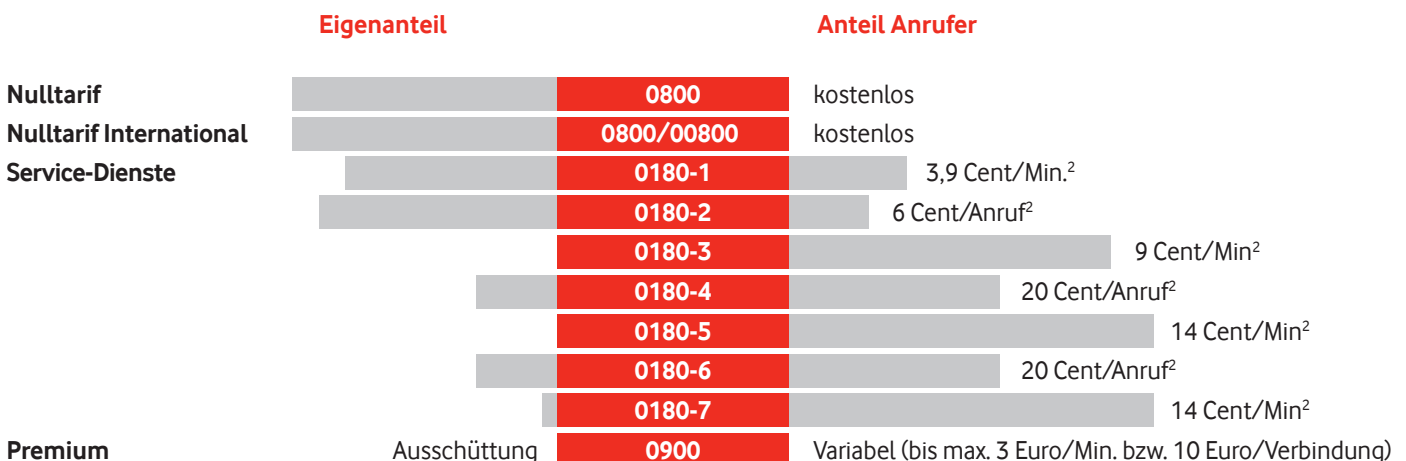
Möchten Sie Ihren Kunden auch im Ausland eine kostenfreie Service-Rufnummer anbieten? Dann ist für Sie der Nulltarif International die optimale Ergänzung.

Service-Rufnummern für Kundenservice und Vertrieb

Nummer	Nutzen	Vorteile
0800 Nulltarif	Anrufer erreichen Sie jederzeit unter einer gebührenfreien Rufnummer. So werden Interessenten zu Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Anrufer-Zufriedenheit • Ideal für neue Kunden-Kontakte
0180 Serviceruf	Die Kunden-Bindungsnummer	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entscheiden selbst über Ihren Gesprächskosten-Anteil
Lokale Servicenummer	Die Kunden-Bindungsnummer mit regionalem Bezug	Der Anrufer erreicht Sie unter einer Rufnummer in Ihrem Ortsnetz, eventuell auch eine Nebenstelle aus Ihrem Rufnummern-Haushalt.
0900 Premium	Service, der sich auszahlt: Ihre Gewinn bringende Service-Rufnummer mit flexibler Tarifwahl.	<ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie selbst den zu Ihrer Dienstleistung passenden Tarif. • Sie erhalten von uns ein professionelles Inkasso-Management, der Kunde bezahlt über seine Telefonrechnung.
Nulltarif International	Anrufer erreichen Sie auch im Ausland unter einer gebührenfreien ¹ Rufnummer	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Anrufer-Zufriedenheit • Ideal für neue Kunden-Kontakte

Wählen Sie den für Ihren Einsatzzweck optimalen Tarif

Kostenverteilung zwischen Unternehmen und Anrufern, Preise inkl. MwSt.



¹ Vereinzelt kann es vorkommen, dass ein Netzbetreiber Gebühren berechnet.

² Preise gelten aus dem deutschen Festnetz. Mobilfunkpreise können abweichen.

Unsere Services im Überblick

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

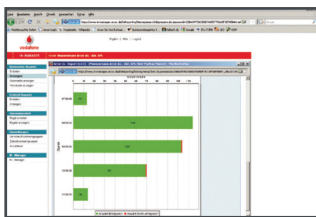
Anruf-Verwaltung per Internet



Der IN-Manager ermöglicht Ihnen, Ihre Service-Rufnummern eigenständig zu verwalten. Leistungsfähige Funktionen reduzieren Ihren Eingabeaufwand auf ein Minimum, und Sie routen die

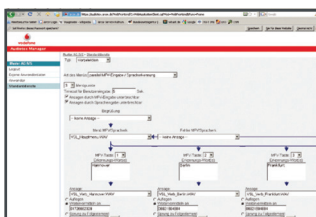
Anrufe genau dorthin, wo der richtige Ansprechpartner sitzt. Der INSmart-Manager bietet Ihnen einen attraktiven Einstieg in die Online-Administration Ihrer Service-Rufnummern mit vereinfachten Routing-Möglichkeiten nach Uhrzeit und Wochentag.

Informative Statistiken



Über den IN-Report erhalten Sie via Internet detaillierte Statistiken zu Ihren Service-Rufnummern. Damit haben Sie alle Informationen auf einen Blick: Anzahl und Dauer der Anrufe, Routings, Anrufversuche sowie Herkunft der Anrufe entsprechend der Vorwahl.

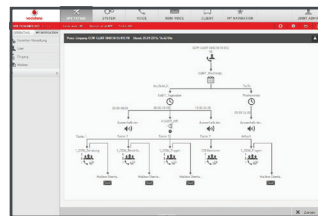
Individuelle Sprachdialog-Dienste



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

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

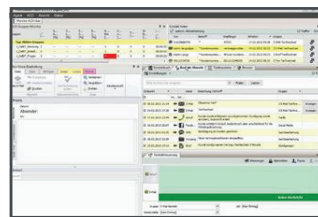
Multichannel Contact Center – IVS ACD



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

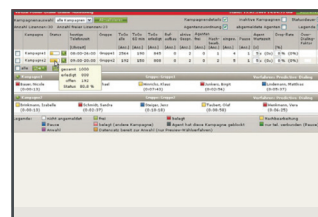
über die Verfügbarkeit der einzelnen Agenten informiert und verteilt die eingehenden Anrufe genau nach Ihren Vorgaben. Ihre Vorteile: Es sind keine Investitionen in eigene Hard- und Software notwendig, und das System wächst mit Ihren Anforderungen.

Verteilung von E-Mails, Fax und Dokumenten



Mit dem Interactive Voice Services ACD können Sie nicht nur Anrufe, sondern auch E-Mails, Faxe, Dokumente, Social-Media-Nachrichten und sogar SMS automatisch nach verschiedenen Kriterien verteilen und Ihr Call-Center so optimal auslasten. Zudem können Sie das System auch Standort übergreifend nutzen und Home-Office-Mitarbeiter problemlos mit einbeziehen.

Effiziente Durchführung von Anrufraktionen (Outbound)



Das leistungsfähige Kampagnen-Management inklusive Dialer im Netz ist ein weiterer Baustein der Interactive Voice Services ACD. Es ermöglicht Ihnen die professionelle Durchführung von

Anrufraktionen z. B. für Telesales, Kundenbefragungen oder Terminvereinbarungen. Vorteil: für eine professionelle Rückrufbearbeitung können Ihre Agenten gleichzeitig eingehende und ausgehende Anrufe bearbeiten (Call-Blending).

Haben Sie Fragen?

Dann sprechen Sie einfach Ihren Account Manager an.

