

# KMUs: praktische tipps Alcatel-Lucent

## Anrufannahme



Verbesserte  
kundenzufriedenheit



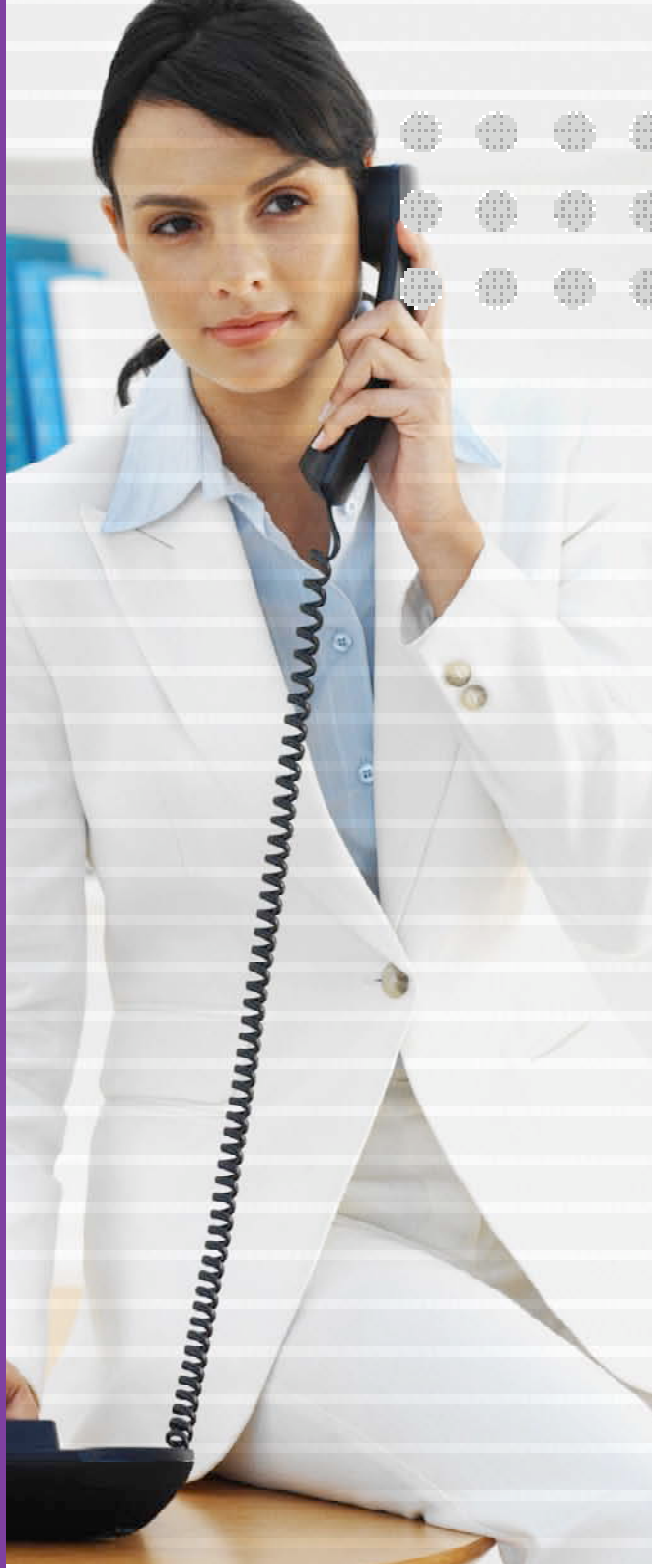


## VORSICHT VOR DEM ERSTEN EINDRUCK... MEISTENS STIMMT ER!

Der Erfolg Ihres Unternehmens hängt sehr stark davon ab, wie gut Sie sich in die Lage Ihrer Kunden versetzen können. Mögen Sie es,

- darauf zu warten, dass jemand ihren Anruf entgegennimmt?
- darauf zu warten, mit dem zuständigen Mitarbeiter verbunden zu werden?
- mit einem schlecht gelaunten und überarbeiteten Vermittlungsmitarbeiter zu sprechen?

Die Begrüßung am Telefon spielt eine große Rolle. Darüber beurteilen Kunden Ihre Dienstleistungen, Ihr Angebot und ihr gesamtes Unternehmen. Zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit gibt es einfache und effektive Möglichkeiten: Begrüßungslösungen von Alcatel-Lucent.





## DIE ANRUFANNAHME:

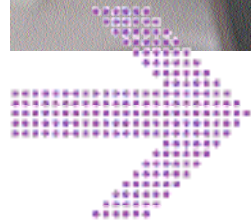
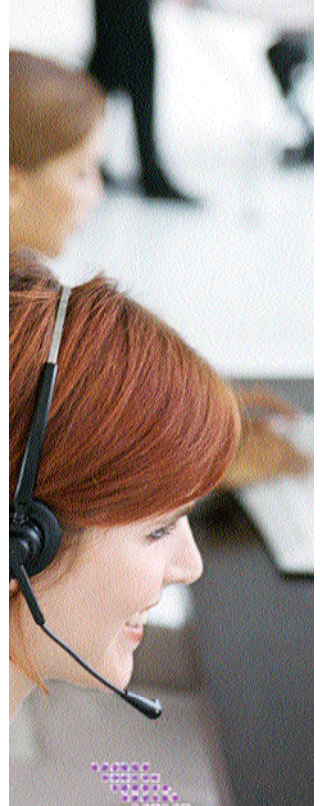
# so wird das Warten zum Vergnügen

Das Anrufvolumen ist häufig abhängig von der Tageszeit. Wenn nur wenige Anrufe eingehen, kann der Vermittlungsmitarbeiter sich allein darum kümmern. Wenn die Anzahl der Anrufe steigt, kann ein anderer Mitarbeiter ihn unterstützen. Zu Spitzenzeiten tritt jedoch unweigerlich das Flaschenhals-Phänomen auf. Wie können Sie sicherstellen, dass auf jeden Anruf sofort reagiert wird, unabhängig von der Anzahl der Anrufe?

## DIE BEGRÜBUNGSANSAGE

- *Wenn Kunden Ihre Nummer wählen*, wird eine vorab aufgezeichnete Ansage wiedergegeben: diese umfasst den Namen Ihres Unternehmens und den Hinweis, dass sich umgehend jemand um sie kümmern wird.
- *Eine Ansage*, die auf unmittelbare Bedürfnisse zugeschnitten ist: wenn beispielsweise ein Kunde außerhalb der Geschäftszeiten anruft, wird er gebeten, es am nächsten Tag erneut zu versuchen. Wenn ein Kunde in einer bestimmten Abteilung anruft, lautet die Begrüßungsansage z. B.: „Guten Tag, Sie sind mit der Reservationsabteilung verbunden.“

**>>> DOPPELTER VORTEIL:** Die Kunden haben sofort das Gefühl, dass man sich um sie kümmert, und Ihre Mitarbeiter sind weniger gestresst.



## ZUSATZ- FUNKTIONEN

### PERSONALISIERTE ANSAGEN

Sollen Ihre Begrüßungsansagen professionell wirken? Auf der Website unseres Partners **b.voice** ([www.b.voice.fr](http://www.b.voice.fr)) können Sie eine Ansage mit Ihrem Firmenjingle und Verkaufsangeboten kreieren.





## ZUSATZ- FUNKTIONEN

### VOICEMAIL-UND PERSÖNLICHER

**ASSISTENT:** Ist der Mitarbeiter nicht erreichbar, zeichnet das Voicemail-System die Nachricht des Kunden auf, sodass ihm keine Anrufe mehr entgehen. Wenn Ihr Telefon zusätzlich mit einem Persönlichen Assistent ausgestattet ist, kann der Kunde entweder eine Nachricht hinterlassen, sich an einen Kollegen des Mitarbeiters wenden oder sich zu seinem Mobiltelefon durchstellen lassen.

### DIE AUTOMATISCHE VERMITTLUNG:

## rund um die Uhr erreichbar

Die Anrufmuster sind nicht für alle Abteilungen Ihres Unternehmens gleich. Zu Spitzenzeiten gehen jedoch all diese Anrufe an einem einzigen Apparat ein. Aus diesem Grund müssen alle Anrufer warten, auch wenn sie nur eine kurze Frage haben. Wie können Sie sicherstellen, dass Ihre Kunden sofort an die richtige Abteilung durchgestellt werden, ohne unnötig lange warten zu müssen?

### DIE AUTOMATISCHE VERMITTLUNG

- *Wenn Kunden Ihre Nummer wählen*, wird eine vorab aufgezeichnete Ansage wiedergegeben: diese umfasst den Namen Ihres Unternehmens, und die Kunden können sich an die gewünschte Abteilung durchstellen lassen, indem sie die entsprechende Nummer auf dem Tastenfeld drücken, z. B. „1“ für die After-Sales-Abteilung, „2“ für die Buchhaltung usw.
- *Es handelt sich um eine Komplettlösung*, bei der die Vermittlung Anrufer sogar an einen Informationsserver (Öffnungszeiten, Verkaufsangebote usw.) weiterleiten und Nachrichten aufzeichnen kann.

### >>> VORTEILE:

Automatisieren Sie die Aufgaben Ihrer Teams um Mehrwert zu erzielen und gleichzeitig einen erstklassigen Begrüßungsservice anzubieten.



## DAS GREETING CENTER:

# Verwalten der Anru- faktivität zu Spitzenzeiten

Im Laufe eines Tages oder zu bestimmten Zeiten im Monat oder im Jahr kommt es in Ihrem Unternehmen sicher zu starken Fluktuationen des Anrufvolumens. Wie können Sie damit rational umgehen und den Einsatz Ihrer Mitarbeiter optimieren?

## DAS GREETING CENTER

### • *Ein flexibles Tool:*

- Bei wenigen Anrufen? Jeder Anruf wird an den gewünschten Teilnehmer weitergeleitet.
- Das Volumen steigt? Die Anrufe werden an ein Team und falls erforderlich, auch an ein zweites Team weitergeleitet.

• *Ein intelligentes Tool:* Die Anrufe werden an den geeignetsten Mitarbeiter weitergeleitet. Dies sorgt für eine kompetente Bearbeitung Ihrer wichtigsten Kundenanrufe, bei gleichmäßiger Aufteilung des Anrufvolumens auf alle Mitarbeiter.

• *Ein zuvorkommendes aufmerksames Tool:* Es schätzt die Wartezeit ab und informiert die Kunden, die sich in der Warteschlange befinden.

### >>> VORTEILE:

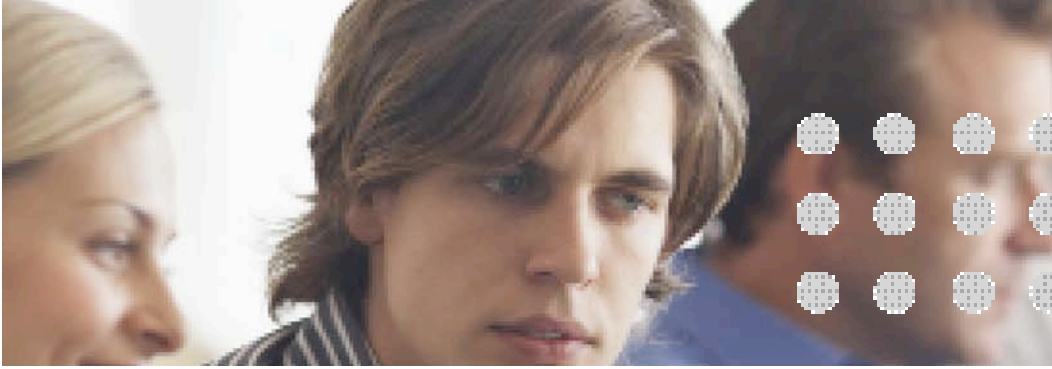
Eine flexible und offene Lösung, die Sie anpassen können, wenn es erforderlich wird.



## ZUSATZ- FUNKTIONEN

### ANZEIGE DER WARTENDEN ANRUF

Mit einigen Tools können Sie Anrufe in Echtzeit anzeigen. Dies ist sehr nützlich, wenn Sie die Stärke des Vermittlungspersonals verändern möchten, um ein konstantes Servicelevel sicherzustellen oder um die Reaktionszeit gegenüber Kunden im Hinblick auf die Anzahl der wartenden Anrufer anzupassen.



## Beispiele für Alcatel-Lucent lösungen



*Azur Vacances ist ein Reisebüro.*

*In der Nebensaison*

*sind dort sechs Vermittlungsmitarbeiter beschäftigt, im Sommer wird die Zahl auf 10 erhöht.*

Sie verfügen über ein Greeting Center, das so programmiert ist, die Anrufe gleichmäßig zwischen den Mitarbeitern aufzuteilen. Wenn das Anrufvolumen steigt, werden die Anrufe in Abhängigkeit von der Verfügbarkeit der Agenten verteilt. Das Greeting Center erkennt die Telefonnummern von Inhabern der Azur Gold Card: diese erhalten absolute Priorität. Wenn alle Mitarbeiter beschäftigt sind, erhalten die Anrufer Informationen über die geschätzte Wartezeit und werden ggf. gebeten, es später noch einmal zu versuchen.



*Sonia arbeitet als Vermittlungsmitarbeiterin bei*

*Immo Center, einem Maklerbüro mit fünf Agenten und einem Geschäftsführer. Sie stellt neue Kunden an verfügbare Agenten und Anrufe von bestimmten Personen an den entsprechenden Teilnehmer durch.*

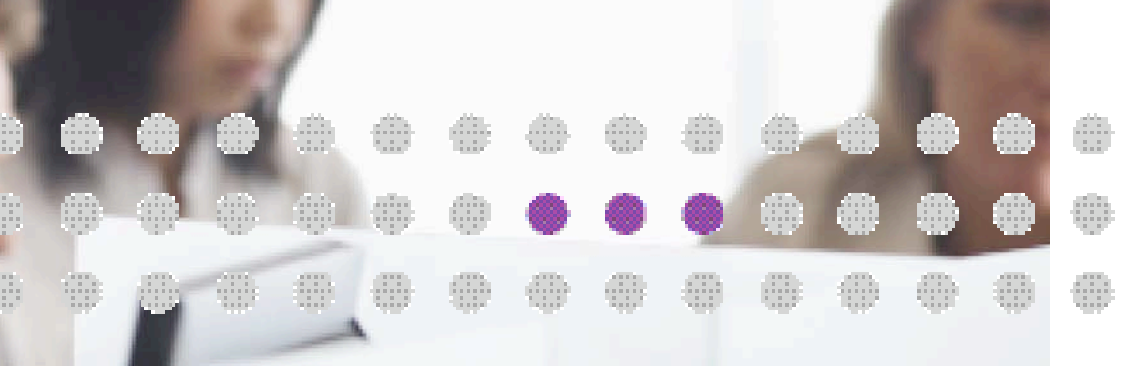
Zu Spitzenzeiten werden Kunden durch eine Begrüßungsansage informiert, dass sie Immo Center erreicht haben. Dann hören sie eine Wartemusik, bis Sonia sich um sie kümmern kann. Da jedes Telefon über eine Funktion für Warteansagen verfügt, können den Agenten keine Anrufe mehr entgehen, auch wenn sie gerade einmal nicht am Platz sind. Wenn dies nämlich der Fall ist, weist eine vorab aufgezeichnete Ansage den Anrufer darauf hin, wann der Agent wieder erreichbar sein wird.



*Cabinet Médical du Parc, ist eine ärztliche Gemeinschaftspraxis mit zwei praktischen*

*Ärzten, zwei Spezialisten, einem Physiotherapeuten und drei Krankenpflegern.*

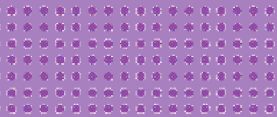
Die Praxis verfügt über ein Telefonsystem mit einer automatischen Vermittlung. Eine Begrüßungsansage „empfängt“ die Patienten und bittet sie, die Nummer der Person einzugeben, mit der sie sprechen möchten. Über die 1 erreichen sie das Sekretariat der beiden praktischen Ärzte, über die 2 das Sekretariat der beiden Spezialisten, über die 3 das Sekretariat des Physiotherapeuten und der Krankenpfleger und über die 4 die Vermittlung. Die vier Ärzte nutzen außerdem die Personal Assistant-Funktion. In Notfällen werden Anrufe automatisch an ihre Mobiltelefone weitergeleitet.



# AUF ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE BASIERENDE LÖSUNGEN

Typ	Vorteile	Eigenschaften
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anrufannahme</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstklassige Qualität der Begrüßung, unabhängig vom Anrufvolumen</li> <li>• Angenehmere Wartezeit; Kunde hat den Eindruck, dass man sich schneller um ihn kümmert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Basispaket umfasst vier anpassbare Ansagen.</li> <li>• Voicemail: Das Basispaket umfasst 2 Ports und 1 Std. Optionen für bis zu 8 Ports und 200 Std. verfügbar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automatische Vermittlung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstklassige Qualität der Begrüßung rund um die Uhr, rationalisierte Anrufverwaltung</li> <li>• Geringere Wartezeiten; Kunde hat den Eindruck, einen sehr effizienten Service zu erhalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatische Vermittlungssoftware: 2 Ebenen mit je 10 Auswahlmöglichkeiten, 50 Voicemailboxen zur Information</li> <li>• Das Basispaket umfasst die Personal Assistant-Funktion.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Greeting Center</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gute Qualität der Begrüßung auch bei hohem Anrufvolumen</li> <li>• Verbesserte Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterproduktivität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcatel OmniTouch Office Easy Contact-Software</li> </ul>

# Office



4284290 – DE - 06/ 2007 - Alcatel Business Systems – 32, avenue Kléber – 92707 Colombes,  
France. RCS Paris B 602 033 185

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent.  
Alle anderen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Alcatel-Lucent übernimmt  
keine Verantwortung für die sachliche Richtigkeit der vorgelegten Informationen.

Änderungen behalten wir uns ohne Ankündigung vor.

© 2007 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten. Bilder: DR. Gedruckt in der EU auf chlorfreiem  
Papier