

Was heißt... ?

► Call Center :

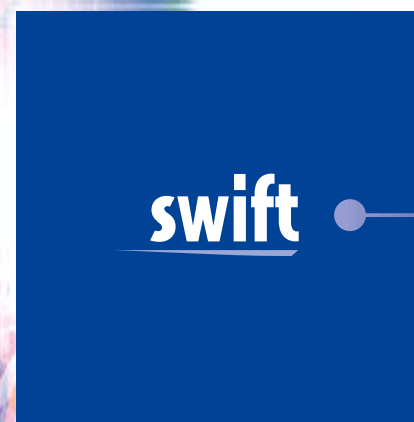
Das Herz eines Call Centers bildet das automatische Anrufverteilsystem, auch ACD (Automatic Call Distribution) genannt.

Aufgabe eines ACD-Systems ist, eingehende Anrufe entgegenzunehmen und sie an einen freien, nach bestimmten Kriterien ausgewählten Teilnehmer weiterzuleiten (z.B. Kompetenz, Verfügbarkeit usw.) Neben dieser Rufverteilung verfügt das System über Tools, die eine permanente Kontrolle und Verbesserung der Center-Aktivität und somit optimalen Kundenservice ermöglichen.

cachet du revendeur



<http://www.e-generis.com>



Wie schaffen Sie Kundenbeziehungen ?

Neue Kunden gewinnen... und diese dauerhaft binden.

Eine Herausforderung, mit der Sie täglich neu konfrontiert werden.

Der Wettbewerb ist heute härter denn je. Kunden werden immer anspruchsvoller und erwarten von Ihnen einen perfekten Service.

Täglich, zu jeder Zeit, bei jedem Kontakt mit Ihrem Unternehmen.

Verfügen Sie über ein Kommunikationssystem, das Ihnen perfekte Kundenbeziehungen ermöglicht ?

► Erkennung des Anrufers :

Swift blendet die Rufnummer und den Namen des Anrufers ein, soweit dieser im systeminternen Telefonbuch gespeichert ist.

► Anzeige der angerufenen Durchwahl :

Swift blendet im Wechsel, die Daten des Anrufers und den Namen der vom Teilnehmer angerufenen Person ein. Diese Funktion ist vor allem nützlich, wenn mehrere Teilnehmer auf demselben Gerät angemeldet sind oder wenn ein Gespräch um- bzw. weitergeleitet wird.

► Durchwahlnummern :

Service, der jedem Teilnehmer einer privaten TK-Anlage eine direkte Durchwahlnummer zuweist, unter der dieser Teilnehmer ohne Mitwirkung einer zentralen Vermittlungsstelle erreichbar ist.

Unsere Produkte werden ständig weiterentwickelt. Wir behalten uns das Recht vor, die Informationen dieser Broschüre ohne Vorankündigung zu ändern. SOR 2010/2FR - Juin 2001 - Conception & Réalisation : In Cité - 02 99 29 02 - Rennes - Crédit photographique : Photo Allo



Entdecken Sie Swift
Lösungen für den Mittelstand

Ihr Kunde ist Ihnen das Wichtigste.

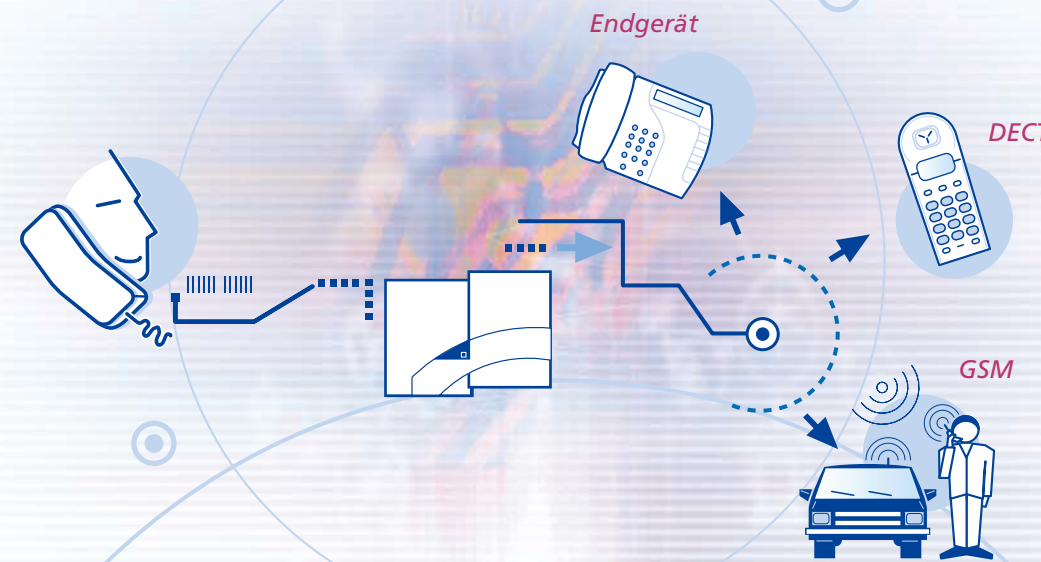
Wie wichtig ist Ihnen die Kommunikation mit Ihren Kunden?

Wie viele Male klingelt Ihr Telefon, bis jemand den Hörer abnimmt? Beschweren sich Ihre Ansprechpartner darüber, daß Sie oft nur schwer erreichbar sind? Mit Swift verfügen Sie über ein professionelles Managementinstrument, welches Ihnen hilft, Ihr Firmenimage maßgeblich positiv zu beeinflussen. So können Sie z.B. Ihren telefonischen Empfang neu organisieren, Ihre Ressourcen bei hoher Anruflast verstärken oder aber Ihre Öffnungszeiten verlängern.

Wie optimieren Sie Ihre Kundenbeziehungen?

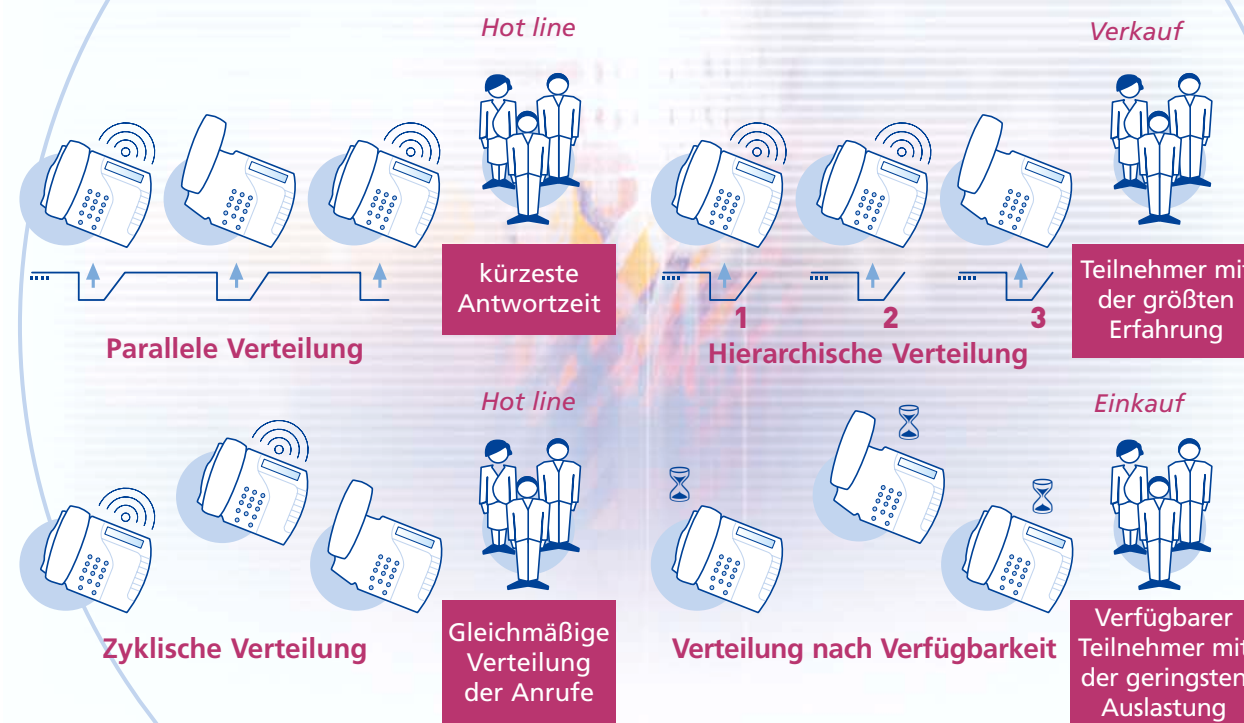
Wir wissen alle, daß das Telefon für Kundenbeziehungen sehr wichtig ist. In steigendem Maße werden Produkte über das Telefon verkauft. Ein verpasstes Gespräch bedeutet hier Umsatzverlust. Aber auch einfache Rechnungs- und Kundendienstanfragen verlangen einen professionellen Auftritt am Telefon. Swift hilft Ihnen, Ihre Kundenbeziehungen entscheidend zu optimieren.

Unter einer Nummer überall erreichbar



Anrufverteilung

Effiziente Rufverteilung nach Bedarf



Sie schulden Ihren Kunden, leicht erreichbar zu sein und sie ständig auf dem Laufenden zu halten.

Swift bietet Ihnen zahlreiche Leistungsmerkmale, die dafür sorgen, daß Anrufe nicht verloren gehen und schneller und besser bearbeitet werden. Bekommen Sie einen Anruf, erhalten Sie nicht nur die Telefonnummer des Anrufers, sondern der Name Ihres Kunden wird eingeblendet. Somit können Sie ihn wesentlich individueller ansprechen. Ist es Ihnen nicht möglich, ein Gespräch zu beantworten, kann es z.B. an die Abfragestelle weitergeleitet werden. In diesem Fall können Sie die Anrufe chronologisch auflisten, anzeigen an wen sie gerichtet sind, sowie die Verfügbarkeit der Mitarbeiter feststellen, um somit schnelle und effiziente Rufumleitungen vorzunehmen.

Das in Swift integrierte Ansagesystem ermöglicht jedem Mitarbeiter bzw. jeder Abteilung, individuelle Begrüßungsansagen aufzuzeichnen.

Diese Ansagen werden nach einer von Ihnen bestimmten Anzahl Klingelzeichen ausgelöst und können in einer zuvor definierten Reihenfolge hintereinandergeschaltet werden. In Verbindung mit der Abfragestelle bietet Ihnen das System sogar die Möglichkeit, Swift als einen regelrechten Sprachserver zu konfigurieren, um Gesprächspartner in Warteposition zu stellen, eingehende Anrufe zu analysieren und umgehend an den gesuchten Teilnehmer weiterzuleiten.

Professionelles Call Center Management mit Swift.

Abteilungen wie Verkauf, technischer Support oder Kundendienst sind unter einer bestimmten Nummer erreichbar. Das System leitet die Anrufe entsprechend den von Ihnen definierten Kriterien (z.B. Kompetenz des Teilnehmers, seine Verfügbarkeit, usw.) automatisch weiter. Sollte es notwendig sein, können Sie jederzeit die Anzahl der verfügbaren Teilnehmer bzw. die Parameter der Rufverteilung ändern oder Anrufe innerhalb einer Gruppe heranziehen bzw. weiterleiten.

Ein einfacher Tastendruck genügt, und Swift informiert Sie über die genaue Anzahl der Gespräche in Warteposition sowie die Dauer der längsten Wartezeit für eine bestimmte Gruppe. Auf diese Weise können Sie Ihre Service-Qualität kundengerecht in Echtzeit analysieren und Ihre Ressourcen entsprechend anpassen.