



Call / Contact Center

Strategische Lösungen für
effizientere Kommunikation

Services

Internet

Call / Contact Center

CTI / CRM

Messaging

Telephony

Networking

TENOVIS
Business Communications.



Ob Mittelstand oder international tätiges Großunternehmen – bei Tenovis entstehen maßgeschneiderte Lösungen mit überzeugenden Systemen, umfassendem Service und erstklassiger Dienstleistung. Stellen Sie sich individuell Ihre Module der Telekommunikation und Informationstechnologie zusammen und leben Sie mit Tenovis die Möglichkeiten moderner Business Kommunikation.

Optimale Erreichbarkeit – Ihr Vorsprung in der Kommunikation mit dem Kunden

In einem globalen Marktumfeld, das von nahezu identischen Produkten und Dienstleistungen geprägt ist, kommt es immer mehr auf die Qualität im individuellen Service und Kundenkontakt an. Effiziente und vor allem auch kompetente Kommunikation wird zum Marketinginstrument von herausragender Bedeutung: Nur wer wirklich immer und überall für seine Kunden erreichbar ist, wird in diesem Umfeld bestehen und im Wettlauf um die Gunst des Kunden den entscheidenden Vorsprung ausbauen können.

Intelligente Lösungen für Ihr Business

Die Anforderungen an ein effizient arbeitendes Call/Contact Center sind hoch: Der Service muss kompe-

tent und individuell auf die Bedürfnisse der Kunden abstimmt sein. Leerkapazitäten und Betriebskosten sollen reduziert werden. Gleichzeitig muss die kontinuierliche Erreichbarkeit bzw. die Reaktion auf Spitzen jederzeit gewährleistet und Korrekturen in Echtzeit und unabhängig vom Ort durchführbar sein.

Tenovis Call/Contact Center Lösungen sind innovative und praxisorientierte Konzepte für Ihr Business. Alle Kundenanfragen – per Telefon, E-Mail, Fax, SMS oder Internet laufen in einem System zusammen und können effektiv bearbeitet werden – schnell, benutzerfreundlich und so flexibel, wie Sie wünschen.

Sichern Sie sich diesen Vorsprung im Kundenkontakt!

Mehr Service-Qualität

Alle Mitarbeiter erhalten den optimalen Informationsstand zur Erledigung ihrer individuellen Tätigkeit. Qualifizierter Service und kompetente Beratung tragen wesentlich zur Kundenzufriedenheit bei.

Mehr Flexibilität im Einsatz

Innovative virtuelle und standortübergreifende Möglichkeiten erweitern Ihren Spielraum, sichern die flexible Anpassung in Spitzenzeiten und die einfache Änderung des Kommunikationsflusses.

Highlights auf einen Blick

Flexible Medienverteilung – für die optimale Prozessunterstützung: Kontakte werden streng nach vorher definierten Prozessen auf die Mitarbeiter verteilt.

Integrierte Lösung für Sprache, Fax, E-Mail, SMS, Web – für optimale Erreichbarkeit auf allen Kommunikationskanälen – bei freier Auswahl für den Kunden.

Kundenpriorisierung – die bevorzugte Annahme von Kunden nach Ihren Vorgaben und Prioritäten.

Skill based Routing – für alle Anfragen steht dem Kunden der nach Vorgang und Kenntnissen am besten qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung.

Sprachportallösungen – effiziente automatische Abwicklung von Standardanfragen durch Sprachdialoge zur gezielten Entlastung Ihrer Mitarbeiter.

Dialer – software-basierte Wählhilfen, die Ihre Mitarbeiter bei Outbound-Aktionen im Telefonmarketing entlasten.

Telefonmarketing – Trendforschung, Kundenakquise und besserer Abverkauf durch gezielte Anruferkampagnen im Call/Contact Center.

Online Monitoring – für jederzeit hohe Verfügbarkeit, Informationsflow in Echtzeit und schnelle Reaktion bei Abweichungen.

Historische Reports – zusätzliche Potenziale können über längere Zeiträume identifiziert und an den richtigen Stellen genutzt werden.

Anbindung an Ihre DV- und TK-Systeme – reibungslose Integration in die bestehende Kommunikationsstruktur und optimale Nutzung vorhandener Applikationen.

Voice over IP – IP-Telefonie über das Internet Protokoll ermöglicht die Zusammenführung von zwei parallel laufenden Sprach- und Datennetzen in ein gemeinsames, kosten- und aufwandsparendes Kommunikationssystem.

Virtuelle Call/Contact Center und Remote-Arbeitsplätze – für den standortübergreifenden Einsatz und für die Zuschaltung von Agenten je nach Anrufaufkommen.

Mehr Effizienz im Kundenkontakt

Die schnellere Bearbeitung von Anfragen erspart Personalkapazität in der Abwicklung: wertvolle Ressourcen, die sich gezielt anderweitig einsetzen lassen.

Mehr Sicherheit für Ihre Lösung

Die einzelnen Komponenten Ihrer Tenovis Call/Contact Center-Lösung lassen sich gemäß Ihren Anforderungen ausbauen. Auch der Wunsch nach höchster Verfügbarkeit ist mit dem Tenovis System realisierbar.

Mehr Vorsprung im Wettbewerb

Ein gut funktionierendes Call/Contact Center ist die beste Visitenkarte für Ihr Unternehmen. Ein Marketing- und Service-Instrument, mit dem sich – inbound wie outbound – die Produktivität und Effizienz im Kundenkontakt gezielt steuern und die Kundenbindung nachweislich erhöhen lassen.

*Call/Contact Center Lösungen von Tenovis –
die Visitenkarte Ihres Hauses*



Ihr Kunde ist König – von Anruf an und auf allen Kanälen!

Optimale Erreichbarkeit auf allen Kanälen

Eine Tenovis Call/Contact Center Lösung gibt Ihnen und Ihren Kunden die höchstmögliche Auswahl der Kontaktaufnahme. Ob per Telefon, E-Mail, Fax, SMS oder Internet – jeder Weg ist jederzeit und ortsunabhängig mit höchster Erreichbarkeit und Professionalität verbunden.

Höchste Flexibilität in der Medienverteilung

Die Medien-Integration einer Tenovis Lösung bildet die einheitliche Plattform für die flexible Verteilung von Kontaktforderungen innerhalb Ihres Unternehmens. Auf allen Kommunikationskanälen können sämtliche eingehenden Anfragen nach Ihren Vorgaben bearbeitet bzw. abgewickelt werden. Selbstverständlich lassen sich auch unterschiedliche Service-Levels definieren und dokumentieren.

Für den Dialog mit dem Kunden und zur schnellen Problemlösung bietet sich vielseitige Unterstützung durch externe Quellen an. Darüber hinaus stehen Ihnen komfortable Supervisor-Funktionen wie Monitoring und Statistikreports zur Verfügung.

Der Vorteil dieses integrierten Systems: keine unnötigen Reibungsverluste durch Systembrüche, weniger Administrationsaufwand, ein Minimum an Einarbeitung und Schulung.

Intelligente Anrufverteilung

Dank der intelligenten Anrufverteilung sind Kunden schon beim ersten Telefonkontakt mit den richtigen Ansprechpartnern verbunden. Die Programmierung erlaubt Komfort-Services wie die bevorzugte Annahme von VIP-Kunden in Verbindung mit einer ISDN-Kennung, informative Ansagen und Musik-Einspielungen.

Zusätzliche Option zur Kunden-Priorisierung: das „Skill based Routing“ zu einem Ansprechpartner mit speziellen Fach- oder auch Fremdsprachenkenntnissen. Selbstverständlich lassen sich Anrufverteilung und „Skill based Routing“ auch parallel in Ihrem Tenovis Call/Contact Center einsetzen und nutzen.

Weltweiter Vorsprung – auch im Web-Dialog

Mit Tenovis können Sie Ihre Dienstleistungsbereitschaft auf den globalen Marktplatz Internet ausweiten. Unsere spezifisches Know-how in Internet-Services und Vertrieb gewährleistet, dass alle aus dieser Präsenz entstehenden Vorgänge sich problemlos in Ihre bestehenden Prozessabläufe einbinden lassen.

- Website-Besucher können beispielsweise mit einem Mausklick auf den „Call Back“-Button Rückrufwünsche in Ihr Call/Contact Cen-

ter melden. Oder im simultanen Netcall gleichzeitig zur Sprachverbindung im Internet surfen.

- Der „Smart Call“-Button eröffnet Kunden den qualifizierten Internet-Dialog mit Ihrem Call/Contact Center. Beide Teilnehmer befinden sich hierbei auf derselben Internetseite und können neben der visualisierten Darstellung von Argumenten und Informationen auch Telefon, Voice over IP-Technologien oder Live-Chat-Texteingaben zur wechselseitigen Kommunikation miteinander nutzen.
- Die Anbindung einer Kundendatenbank stellt noch während des Internet-Dialogs individuelle gesprächsrelevante Informationen auf dem Bildschirm des Mitarbeiters zur Verfügung.
- Bestellungen können via Internet empfangen und dank der Verknüpfung mit Software-Lösungen wie beispielsweise SAP R/3 oder Siebel Customer-Relationship-Management-Systemen zur Weiterbearbeitung in Ihre betrieblichen Prozesse übernommen werden. Internet- und IVR-Services (Interaktive Voice Response) ermöglichen Ihren Kunden zusätzlich komfortable Selbstbedienungsfunktionen wie die Anforderung von Informationen und die interaktive kundengesteuerte Abwicklung von Geschäftsvorgängen über das Web – mit zusätzlich zeit- und ressourcensparendem Effekt in Ihrem Call/Contact Center.

Vorzugsservice inklusive

Ideales Instrument zur Koordinierung und Optimierung Ihrer Kundenbeziehungen: die umfassenden Möglichkeiten der Kundenidentifizierung in einem Tenovis Call/Contact Center:

- Persönliche Ansprache: mit Hilfe einer Kundendatenbank mit Namen und Telefonnummern, kann Ihr Agent sehen, wer ihn anruft und gleich bei der Begrüßung eine persönliche Atmosphäre für das folgende Gespräch schaffen.
- Last Agent Routing: anhand der Rufnummer können Kunden identifiziert und bei erneutem Anruf innerhalb einer bestimmten Zeit wieder demselben Mitarbeiter zugeteilt werden. Insbesondere bei Supportfällen erspart dies Ihren Kunden erneute Erklärungen bzw. lästiges Rückverbinden und gestaltet den Vorgang für alle Beteiligten angenehmer und effizienter.
- Current Agent Routing: diese Funktionalität erlaubt die Freischaltung von Agenten für zusätzliche Kontakte während eines laufenden Gesprächs. Ein fehlendes Dokument beispielsweise kann so noch während

des Telefonates per Fax zugestellt und die Kundenbetreuung unterbrechungsfrei fortgesetzt werden.

- Verteilung mit höherer Priorität: durch die Definition von Prioritäten lässt sich die bevorzugte Annahme und Bedienung von Telefonkontakten regeln. Je nach Kunde können auf diese Weise unterschiedliche Bearbeitungsworkflows gestartet werden: Zum Beispiel werden Anrufe, die eine Bestellung auslösen und damit Ihrem Unternehmen Umsatz bringen, sofort erkannt und automatisch schneller angenommen als Kontakte mit anderen Merkmalen. Beschwerden erhalten eine erhöhte Kontaktpriorität bzw. eine kürzere Verweildauer in der Warteschlange. Ebenso wie Kunden, die bereits mehrmals vergeblich angerufen haben.
- Verteilung zum persönlichen Sachbearbeiter: für bestimmte Kunden können Sie persönliche Kundenbetreuer bzw. deren Vertretungen festlegen. Ist dieser Kundenbetreuer nicht verfügbar, findet das System gemäß Ihrer Verfügung automatisch einen der alternativen kompetenten Ansprechpartner.

*Service ohne Warteschlange –
so individuell wie Ihre Kunden*

Dialer Kundenkontakt Outbound Inbound Sprachportal

Innovative Zusatzlösungen: Sprachportale und Dialer

Noch mehr Möglichkeiten

Call/Contact Center Lösungen von Tenovis halten innovative Zusatzmöglichkeiten für die rundum perfekte Kontaktbearbeitung bereit. Inbound, Outbound und selbstverständlich auch im gemischten Betrieb: die clevere Strategie für ein effizientes wie erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement.

Ein echter Gewinn – auch für Ihren Kunden!

Mit automatischen Sprachdialogsystemen können Sie Ihre Kundendienstleistung perfektionieren, mit weiteren Umsatzchancen verbinden und gleichzeitig Kosten reduzieren. Die wichtigsten Vorteile für Sie sind das einfache Management von Leistungsspitzen, die Realisierung von zusätzlichen Services und Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit ohne weitere Kosten sowie die gleichbleibende Qualität im Kundenkontakt – jederzeit und selbst nach dem tausendsten Anruf. Ein Sprachdialogsystem nimmt Anrufe entgegen und spielt, immer gleichbleibend freundlich, aufgezeichnete Ansagen ab und fordert den Nutzer zur Sprach- oder Tasteneingabe auf.

Die nachvollziehbaren Kostenvorteile, die sich durch unterschiedliche Gebühren für die Abwicklung via automatisiertem Sprachdialogsystem gegenüber menschlichen Agenten ergeben, können Sie als attraktives Wettbewerbsargument an Ihre Kunden weitergeben. Darüber hinaus eröffnen Sprachdialogsysteme zusätzliche Umsatzpotenziale, zum Beispiel in Verbindung mit kostenpflichtigen Servicrufnummern als Helpdesk-, Umfrage- oder Gewinnspielangebot für ihre Kunden.

Die vier Haupteinsatzbereiche im Call/Contact Center:



- Als Ansage- und Werbesystem zur entspannenden und informativen Überbrückung von Wartezeiten. Hier lassen sich Produktneuheiten oder Angebote platzieren und umsatzfördernde Cross-Effekte realisieren.
- Als Sprachportal mit reiner Ansagefunktion oder für den interaktiven Dialog mit dem Kunden, der unter individuellen Angeboten auswählen kann. Die Kommunikation wird entweder im Touch-Tone-System über die Ziffertasten des Telefons gesteuert oder im Spracherkennungssystem über „Automatic Speech Recognition ASR“: hier ist der Computer in der Lage, Gesprochenes zu verstehen und zu verarbeiten.

Mit TTS – Text to Speech – lassen sich Sprachportale noch flexibler gestalten: Eine synthetische Stimme liest Texte vor und gibt auf diese Weise aktuelle Infos wie beispielsweise Kontostand, Programmhinweise oder Wettervorhersagen an den Anrufer weiter.

- Als Authentifizierungssystem: durch Eingabe einer PIN oder einer Kundennummer wird der Anrufer innerhalb des Sprachportals identifiziert und zur qualifizierten Annahme an einen Mitarbeiter Ihres Call/Contact Centers verbunden.
- Als Qualifizierungssystem: anhand gezielter Fragen lassen sich Wünsche und Anliegen des Anrufers konkretisieren. Auswahlkriterien sind zum Beispiel „Bestellung“, „Reklamation“, „Produktinformation“ oder „Persönliches Gespräch“. Der Kunde kann anschließend sofort an den jeweils geeigneten Ansprechpartner weitergeleitet werden.

Ihre Outbound-Strategie: mehr Produktivität

Auch bei abgehenden „Outbound“-Telefonaten kann im Tenovis Call/Contact Center gezielter, produktiver und kostenbewusster gearbeitet werden.

Software-basierte Wählhilfen, sogenannte Dialer, entlasten Ihre Mitarbeiter von zeitintensiven manuellen Anrufversuchen beim aktiven Telefonieren – beispielsweise im Rahmen von Kampagnen und Aktionen. Die Basis hierfür sind Anruflisten bzw. Anrufpläne mit Informationen aus Ihrer Kundendatenbank. Dialer leiten die Telefongespräche automatisch ein und rufen parallel zum Verbindungsaufbau den relevanten Datensatz am Bildschirm des Agenten auf. Durch diese Prozessautomatisierung lässt sich das Gesprächsvolumen pro Mitarbeiter um über 200 % steigern.

Mit Tenovis ist alles für Sie drin:

*Aktion, Interaktion, Reaktion –
plus zusätzliche Potenziale*



Ressourcen flexibel steuern, Workflow optimieren – auch das bringt Service-Qualität

Optimieren Sie Ihren Workflow!

Der Teamleiter oder Supervisor im Call/Contact Center spielt eine wichtige Rolle: Er organisiert das gesamte Anrufgeschehen – von der Auslastung einzelner Agenten bis hin zu gesamten Gruppen. In Spitzenzeiten muss er steuernd eingreifen und kurzfristig Mitarbeiter zuschalten können, um

die kontinuierliche Erreichbarkeit und Servicebereitschaft zu sichern, den Workflow jederzeit bedarfsgerecht zu optimieren.

Die intelligenten Supervisor-Funktionen eines Tenovis Call/Contact Centers erleichtern diese Aufgabe und liefern die bestmögliche aktuelle Kontrolle.

Gezieltes Monitoring

Zur schnellen und umfassenden Information auf einen Blick. Über frei konfigurierbare Oberflächen kann der Supervisor genau die Standards an bewährten Monitoren auswählen und zu seinen persönlichen Monitoren zusammenfassen, die er benötigt.

Aussagekräftige Statistikreports

Übersichtliche, detaillierte und aussagekräftige Reports zu Leitungen, Agenten, Gruppen, Themen oder zu einzelnen Anrufen. Auch hier werden mit den Möglichkeiten der Reportgenerierung individuelle Profit-Standards gesetzt.



Gezielter Ressourceneinsatz

Eine komfortable Software für den Personaleinsatz. Statistische Werte über Kontakte, Wartezeiten und Arbeitszeiten fließen in die vorausschauende Planung von Schichten und Pausen ein und helfen, Anrufspitzen abzufangen.

Silent Monitoring und Coaching

Silent Monitoring ermöglicht das stumme Mithören von Agentengesprächen; der Teamleiter kann anschließend situationsbezogene Hinweise und Tipps für Gespräche dieser Art geben. Coaching erlaubt das aktive Hineinschalten ins Gespräch: Entweder als einseitiger, nur für den Agenten hörbarer Kommentar oder im direkten Dialog mit dem Kunden – nachdem der Agent Hilfs- bzw. Konfliktklärungsbedarf signalisiert hat.

Komfortable Sprachaufzeichnung

Selbstverständlich können spezielle Geräte an Ihr System angeschlossen werden, die alle oder ausgewählte Gespräche aufzeichnen. Beispielsweise zur Beweissicherung bei Finanztransaktionen, wie von gesetzlicher Seite vorgeschrieben oder bei anderen Anwendungen wie z.B. der Qualitätssicherung.

*Optimale Qualitäts- und Erfolgskontrolle
auf jeder Ebene des Kundenkontakts*



Integriert, synchronisiert und konsequent serviceorientiert: Call/Contact Center Lösungen von Tenovis

Perfekt durchdacht, sinnvoll verknüpft

Die Integration Ihrer bestehenden Datenverarbeitung ist der Schlüssel zum perfekten Erfolg Ihres Call/Contact Centers.

Durch die Verknüpfung mit einem Customer Relationship Management-System können Prozesse rationali-

siert und deren Qualität nachhaltig gesteigert werden. Ein weiteres wichtiges Tool ist die Unterstützung durch „Enterprise Resource Planning“, also ERP- oder Bestellsysteme.

Der systemübergreifende Aufbau eines Tenovis Call/Contact Centers integriert die Kommunikation in die einzelnen Applikationen und schafft damit die Voraussetzung für komfortable, zeitsparende Sprachdatentransfers: dem Weiterleiten von aufgenommenen Kundendaten zusammen mit dem Gespräch zu einem anderen Agenten oder ins Backoffice.

Viele Standorte, starke Einheit – Networking

Flexibel, effizient und geografisch unabhängig: Networking schafft den virtuellen Verbund und die intelligente Verteilung auf jeweils freie Kapazitäten verschiedener Standorte.

So können Ressourcen gezielter genutzt, Aktionen konzentriert umgesetzt oder unter planmäßiger Einbeziehung aller Mitarbeiterplätze bei Bedarf auch komplett ausgelagert werden.

Ein zentraler Server steuert alle Standorte und hilft, Kosten und Administration auf ein Minimum zu beschränken.

VoIP- alles über ein Netz

Konvergente Sprachkommunikation über das Internet Protokoll (IP) mit Tenovis Communication Servern ermöglicht die Zusammenführung von bislang parallel laufenden Sprach- und Datennetzen in ein gemeinsames System.

Die Vernetzung via Internet Protokoll erlaubt die problemlose, uneingeschränkte Nutzung aller Call Center Funktionalitäten. Ihre Mitarbeiter



können sich an jedem beliebigen Arbeitsplatz mit ihren persönlichen Nutzungsprofilen anmelden. Dadurch entfällt der Administrations- und Konfigurationsaufwand bei Umrügen oder Umbesetzungen. Darüber hinaus können sich Home oder Remote Agents, also Mitarbeiter, die auch oder ausschließlich zu Hause arbeiten, jederzeit in das Call Center einwählen – bei voller Funktionalität in Ausstattung und Anbindung. Die schnelle Reaktion auf Spitzen, die gezielte Auslagerung bestimmter Arbeitsprozesse aus dem Unternehmen verbessert Ihren Service, spart räumliche und personelle Ressourcen und sichert höhere Flexibilität und Mobilität – für Sie und Ihre Mitarbeiter.

Flexible, zukunftsfähige Lösung

Mit welchem Leistungsumfang Sie auch immer starten: durch den modularen Aufbau einer Tenovis Call/Contact Center Lösung bleiben Sie offen und flexibel für die Migrationswege der Zukunft. Jede einzelne Teilkomponente lässt sich gemäß Ihren Anforderungen individuell erweitern, in bestehende höchste Sicherheit für Ihre Investitionen.

Tenovis Service nach Maß

Jede Tenovis Lösung schließt unsere uneingeschränkte Unterstützung ein – je nach Wunsch und in allen Phasen eines Projekts. Von der Beratung über die Planung und Umsetzung bis hin zum reibungslosen Betrieb, inklusive der systematischen Einführung und qualifizierten Schulung Ihrer Mitarbeiter. Mit Tenovis haben Sie einen kompetenten Partner, auf den Sie sich jederzeit und in jeder Beziehung verlassen können.

*Ihre Kunden erwarten mehr von Ihnen:
Call/Contact Center Lösungen von Tenovis*