



# *Contact Center Solutions*

*Power nach Maß für  
eine bessere Kundenbindung*





|

|

|

|



# ***Business Call Center und BCC media***



***Gute Kommunikation –  
bessere Geschäfte***





# Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit Business Call Center: für eine neue Qualität der Kundenbeziehungen

Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, entwickeln wir Ihren Vorsprung im Geschäftsalltag. Tenovis verbindet klassische Telekommunikation mit web-basierter Informationstechnologie und bietet Ihnen zukunftsweisende Kommunikations-Lösungen und branchenspezifische Dienstleistungen. So erhält Ihr Unternehmen maßgeschneiderte, intelligente Lösungen, die Ihre Business Kommunikation einfacher und effizienter machen.

## *Der heiße Draht zum Kunden*

Beratung, Service und Verkauf per Telefon haben in den vergangenen Jahren enorm an Bedeutung gewonnen. Es gibt kaum noch ein Unternehmen, das nicht über eine Servicenummer oder Hotline verfügt. Denn der Kunde verzichtet immer häufiger auf Geschäftsbesuche und greift statt dessen lieber zum Hörer, um sich zu informieren, zu bestellen oder Rat zu holen. Und der Service dabei entscheidet letztendlich über Image und Erfolg des Unternehmens.

## *Kommunikation nach Maß*

Mit dem modularen Business Call Center bietet Ihnen Tenovis maßgeschneiderte Lösungen zur Einrichtung eines professionellen Telefonservice, um sowohl ankommende als auch abgehende Gespräche systematisch, schnell und effizient zu bearbeiten. Damit schafft Tenovis ein ideales Instrument, das sich vielseitig nutzen lässt. Von der Akquise über die Betreuung und das Qualitätsmanagement bis zur Rückgewinnung des Kunden.

## *Erreichbarkeit ist nicht alles*

Der Erfolg des telefonischen Kundenservice steht und fällt zunächst mit der Erreichbarkeit des Unternehmens. Diese lässt sich mit entsprechenden Anrufverteilsystemen technisch gewährleisten. Doch die Erwartungen des Kunden sind heute weitaus höher. Er möchte schnellstmöglich einen kompetenten Gesprächspartner.



*Call Center ist nicht gleich Call Center*

Die Anforderungen an Call Center sind so unterschiedlich und individuell wie die Branchen und Unternehmen, in denen sie eingesetzt werden. Dementsprechend flexibel konfigurierbar muss die technische Basis sein. Eine Forderung, die eine BCC Lösung vorbildlich erfüllt.

*Heute schon für morgen gerüstet*

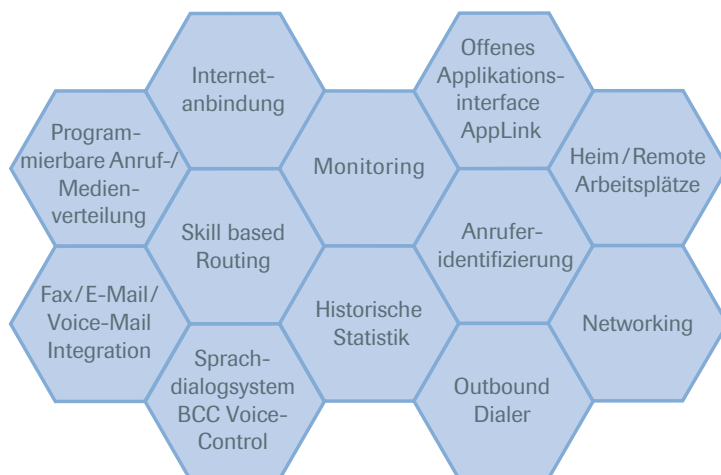
Egal mit welchem Leistungsumfang Sie Ihren Call Center starten. Jedem Unternehmen stehen bereits heute alle Migrationswege für die Zukunft offen. Ermöglicht wird dies durch den modularen Aufbau des Business Call Center von Tenovis – es lässt sich individuell einrichten und problemlos erweitern.

Dadurch ermöglicht es die Integration in die bestehende DV-Landschaft. Das gibt Ihnen die Sicherheit für Ihre Investitionen.

*Vom Call Center zum Contact Center*

Damit Ihre Erreichbarkeit und Effizienz im Unternehmen noch weiter

gesteigert werden kann, sorgt Tenovis zusätzlich für die Integration der neuen Medien. Der Dialog mit dem Kunden erfolgt in Zukunft über alle Kanäle – egal, ob es sich dabei um E-Mail, Fax, Voice-Mail, VoIP oder WebContact handelt.



**Elemente einer BCC Lösung**