



## Eine effiziente Kundenbegrüßung

Eine qualitativ hochwertige Begrüßung ist ein Plus für Ihr Unternehmen

## Im Geschäftsleben verläuft der erste Kontakt oftmals über einen Telefonanruf.

Mit den Anwendungen zur Kundenbegrüßung von Alcatel-Lucent Enterprise können alle Mitarbeiter einen erstklassigen Kundenservice bieten.

Teams können Erstkontakte leichter in nachhaltige und dauerhafte Geschäftsbeziehungen umsetzen.

### Warum ist eine qualitativ hochwertige Kundenbegrüßung so wichtig?

70 %

DER BENUTZER, DIE IHRE SUCHE AUF EINEM MOBILGERÄT AUSFÜHREN, RUFEN EIN UNTERNEHMEN DIREKT ÜBER DIE SUCHERGEBNISSE AN<sup>(1)</sup>

94 %

DER NEUKUNDEN, DIE EIN UNTERNEHMEN NICHT ERREICHEN KÖNNEN, STARTEN KEINEN WEITEREN KONTAKTVERSUCH<sup>(2)</sup>

75 %

DER KUNDEN HABEN SCHWIERIGKEITEN, EINEN GESCHÄFTSKONTAKT ZU ERREICHEN<sup>(3)</sup>

(1) Quelle Google/Ipsos: <https://www.thinkwithgoogle.com/research-studies/click-to-call.html>

(2) Quellangaben übernommen von uk-telecoms.com

(3) Quelle: <http://fr.slideshare.net/helpscout/75-customer-service-facts-quotes-statistics>

Wie viele externe Anrufe werden in Ihrem Unternehmen nicht angenommen?  
 Wäre es nicht hervorragend, wenn aus diesen verpassten Anrufen geschäftliche Möglichkeiten entstehen könnten?

**Die Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console** ermöglicht Vermittlern über ihren Computer das Routen von Anrufen zum passenden Ansprechpartner und bietet eine individuelle Begrüßung.



**4059 Extended Edition Attendant Console**

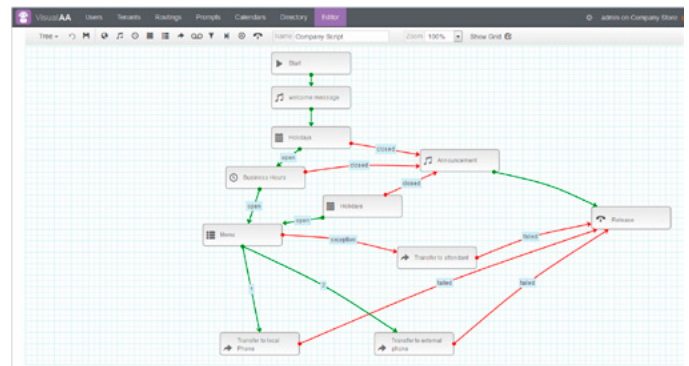
**Verwaltung und einfache Nutzung:** Große Bereiche der Anwendung sind auf die Anrufverarbeitung und Anrufwarteschlangen ausgerichtet. So können mehr Anrufe verwaltet werden. Die entsprechenden Befehle können per Maus oder Tastatur ausgeführt werden. Die Möglichkeit zur Anpassung der Benutzeroberfläche sorgt dafür, dass der Vermittler komfortabler und effizienter arbeiten kann.

**Gegenseitige Unterstützung:** Die Anwendung ermöglicht den einfachen Beitritt zu Vermittlungsgruppen. Wenn der Hauptverantwortliche nicht verfügbar ist, können diese Gruppen Anrufe automatisch an passende Personen routen.

**Anzeige von belegten oder freien Leitungen:** Der Vermittler kann schnell erfassen, ob der gewünschte Gesprächspartner online ist – unabhängig von dessen Standort. Es kann jederzeit eine Sprachnachricht oder E-Mail versendet werden, die den Kontakt an den Rückruf erinnert.

**Die virtuelle oder automatische Vermittlung** kann die menschlichen Vermittler unterstützen oder eigenständig arbeiten. Außerhalb der Geschäftszeiten kann sie eine Sprachbegrüßung durchführen. Sie kann eine große Anzahl von Anrufen verwalten und Anrufer zu den passenden Services leiten. So wird die Wartezeit für externe Anrufer verringert und es werden qualifizierte Anrufe an die Mitarbeiter durchgestellt.

**Web-Benutzeroberfläche** für das Anruf-Routing und die Verwaltung von Sprachansagen: Zum Hinzufügen oder Aktualisieren von Sprachansagen über die grafische Benutzeroberfläche sind keinerlei IT-Kenntnisse erforderlich. So sind die Sprachansagen immer aktuell.



**Virtuelle Vermittlung**

## Telefone und Anwendungen für erfolgreiche Kundenbeziehungen



Individuelle Kundenbegrüßung



Professionelle Begrüßung:  
 Jeder Anruf wird entgegengenommen



Bessere Erreichbarkeit von Teams bei der Arbeit mit externen Kontakten