



FÜR IHR VOICEGESCHÄFT!

Unser Portfolio:

INTELLIGENTE ROUTINGFUNKTIONEN

Mittels Local-IN (Intelligent Network) agieren Sie flexibler, standortunabhängig und hardwareunabhängig im Netz von Versatel. Ihre Kunden erreichen Sie immer "vor Ort".

UMFANGREICHES CALL-MANAGEMENT

Für das Management Ihrer Calls wird das hochleistungsfähige IN-System von Versatel optimal ergänzt durch Interactive-Voice-Response-(IVR)- und Automatic-Call-Distribution-(ACD)-Anwendungen. Ihre Anrufe werden so optimal bearbeitet.

NOTFALL-ROUTINGPLÄNE

Haben Sie schon darüber nachgedacht, was passiert, wenn Ihr Anschluss ausfällt? Mit Desaster Recovery (Notfall-Routing) bietet Versatel eine blitzschnelle Alternative und jeder Anruf wird beantwortet.

VOM CALLCENTER ZUM PROFI(T)CENTER

Sie wollen ein modernes Callcenter, das 100 Prozent Service bietet. Am besten rund um die Uhr.

Wie schnell werden eingehende Calls beantwortet? Gehen Anrufe wegen überlasteter Linien verloren? Wie lange steht der Anrufer in der Warteschleife, bevor er den richtigen Ansprechpartner am Apparat hat? Funktioniert das Überlaufrouting in den Peaktimes? Alles Fragen, die jedem Betreiber von Callcentern auf den Nägeln

DAS BESTE:

Diese und andere Komfortfunktionen von Versatel sind leicht zu installieren und sofort einsatzfähig. Machen Sie also Ihr Callcenter zum zentralen Erfolgsfaktor Ihres Kundenmanagements!



ORGANISIERTE CALLCENTER – ZUFRIEDENE KUNDEN



Mit den intelligenten Routingfunktionen verteilen Sie eingehende Gespräche bedarfsgerecht. Und optimieren Ihre Auslastung im Callcenter.

Routingfunktionen erlauben es Ihnen, große Mengen von eingehenden Anrufen zu managen. Das Ergebnis: Ihre Kunden vermeiden lange Warteschleifen, und Sie verlieren keine Anrufe. Es gibt unterschiedliche Routingkriterien, unter denen Sie wählen können:

- Ursprungsrouting: z. B. nach Bundesland oder Nielsen-Gebiet
- Zeitbasiertes Routing: Je nach Uhrzeit werden Anrufer an andere Callcenter-Standorte weitergeleitet
- Prozentuale Verteilung: Die Anrufer werden gleichmäßig unter diversen Servicecentern aufgeteilt
- Überlaufrouting: Ist ein Callcenter überlastet, wird der Anruf automatisch an andere freie Mitarbeiter weitergeleitet
- Gesetzeskonforme Lösungen hinsichtlich kostenfreier Warteschleife
- Kostenfreie Hinweisansagen, sowohl für den Anrufer als auch für Sie als Kunden

IHR VORTEIL

Ihre Anrufer werden immer schnellstmöglich bedient. Und bekommen immer den Ansprechpartner, der sie optimal berät.

NIE WAR KUNDENBINDUNG EINFACHER

Durch die mandantenfähige Interactive Voice Response sparen Sie Kosten und ersparen Ihren Anrufern lange Warteschleifen: Begleiten Sie diese automatisiert zum Ziel ihres Anliegens.

IVR-Systeme sind softwaregesteuert und in der Lage, viele Kunden gleichzeitig zu bedienen. Und zwar 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Jedes Gespräch wird durch eine vorgeschaltete, individuell angepasste IVR oder eine DTMF-Eingabe vorqualifiziert, optional auch sprachgesteuert. Erst nach einem Datenbankabgleich wird der Anrufer, wenn erwünscht, an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Auf diese Weise können Sie Autorisierungen mittels PIN-Abfrage durchführen, vollkommen automatisiert Reservierungen und Bestellungen entgegennehmen bzw. den Status von Bestellungen abfragen. Weitere Funktionen sind Mailboxen, Anrufbegrenzungen oder die Hot-Button-Funktion für Gewinnspiele (Radiolösung, Ticketing). Und das Beste: Sie können ganz leicht die IVR in Ihr bestehendes Routing integrieren.



IHRE VORTEILE

- Sie können den Service 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche anbieten
- Sie brauchen weniger Personal, und es entfallen Schulungskosten
- Das Sprachmenü ist absolut kundenfreundlich für den Anrufer
- Sie intensivieren die Kundenbindung durch kurze Wartezeiten

JEDER ANRUF EIN VOLLTREFFER

Die Automatic Call Distribution leitet Anrufe genau an den richtigen Agenten weiter. Automatisch und ohne Zeitverlust.

Haben Sie diverse Abteilungen und unterschiedlich spezialisierte Mitarbeiter? Etwa Abteilungen für Beratung, Reklamation, Support etc.? Dann profitieren Sie von unserer Automatic Call Distribution (ACD). Hierbei wird die Rufnummer des Anrufers analysiert bzw. identifiziert und je nach Anliegen oder Priorität an die gewünschte Abteilung bzw. den gewünschten Agenten weitergeleitet. Das geschieht z. B. mittels automatischer Rufnummernidentifizierung (ANI). Je nach Klassifizierung – VIP-Kunde, Großkunde, Privatkunde, Neukunde usw. – wird der Anruf an einen qualifizierten Bearbeiter weitergeleitet. Anrufende, die keinem Berater zugeordnet werden können, werden an die gewünschte Abteilung oder den nächsten freien Agenten geschaltet. So werden Filialmitarbeiter, Backoffice-Spezialisten und Teleworker bei der Verteilung eingehender Anrufe über die ACD virtuell vernetzt.



IMMER EINE ANTWORT PARAT

Mit dem Notfall-Routing (Desaster Recovery) sind Sie gegen Ausfälle oder Störungen im Telefonnetz gewappnet. So klingelt kein Anruf ins Leere.

Es kommt selten vor, aber niemand kann es ausschließen: Störungen im Netz oder Ausfälle. Doch auch das ist kein Problem. Dank des sogenannten Notfall-Routings wird der Anrufer einfach umgeleitet. Dabei können Sie mit der Lösung von Versatel unterschiedliche Alternativziele festlegen:

- Notfall-Routing Standard: Der Anrufer wird an eine Telefonzentrale oder an einen anderen Niederlassungsstandort weitergeleitet. Oder, wahlweise, an ein anderes Callcenter.
 Dieses Routing greift automatisch bei Ausfall der Zielrufnummer.
- Notfall-Routing IN: Sie bestimmen individuelle Umleitungsziele, je nachdem, welche Nebenstelle gewählt wurde. Sie können z. B. auf Mobiltelefone von Mitarbeitern umstellen oder auf Home-Office-Anschlüsse. Dazu brauchen Sie nur einzelne Nebenstellen oder Rufnummernblocks zu hinterlegen und die entsprechenden Umleitungsziele auszuwählen.

Notfall-Routingpläne können Sie vorab einrichten und bei Bedarf selbst aktivieren. Ist die Störung vorbei, können Sie per Button das Notfall-Routing wieder deaktivieren.

IHR VORTEIL

Ihre Anrufer erreichen immer einen Ansprechpartner – selbst wenn das Netz eine Störung aufweist.



VIELE SERVICE-RUFNUMMERN – EIN ANBIETER



SERVICERUFNUMMERNGASSEN, DIE DURCH VERSATEL REALISIERT WERDEN KÖNNEN:

VT number [0800] Freephone

Ihre Anforderung: Sie wollen maximale Erreichbarkeit und vollkommen im Dienste Ihrer Kunden stehen. Und Sie wollen aktiv Neukunden gewinnen, und Ihre Kunden sollen Sie kostenfrei erreichen können. Unsere Lösung: Die gebührenlose Hotline

- Vorqualifizierung der Anrufer nach Herkunft und Anliegen dank Interactive Voice Response
- Verteilung aller Gespräche auf mehrere Anschlüsse über eine einzige Rufnummer

VT number [0180] Shared Cost: Die gebührenpflichtige Hotline

Ihre Anforderung: Sie bieten Ihrem Anrufer telefonisch Leistungen und Services, die Ihnen auch etwas wert sind. Das können z. B. Informations- oder Unterhaltungsdienste sein. Deshalb wollen Sie die Kosten bestimmen, die der Anrufer trägt.

Unsere Lösung:

- 0180x-Shared Cost-Rufnummern (01806 Festnetz: 20 Ct./Anruf, Mobil: Abrechnung erfolgt pro Anruf; 01807 Festnetz: 30 Sek. frei, danach 14 Ct./Min., Mobil: 30 Sek. frei, danach Abrechnung/Min.
- Gesetzeskonforme Umsetzung hinsichtlich kostenfreier Warteschleife

VT number [0900] Der Premiumdienst

Die 0900, die allesamt aus dem Festnetz mittels Offline-Billing abgerechnet werden (d.h. individuelle Tarifierung), bieten Kunden hochwertige Informationsdienste, oder Supporthotlines. Tarife aus dem deutschen Festnetz können zwischen 0,00 €/Minute bis hin zu 3,00 €/Minute abgerechnet werden, bzw. bis max. 10,00 €/Anruf. Aus dem Mobilfunknetz stehen verschiedene "Cluster" mit Auszahlungen je Minute zur Verfügung. Unsere Callcenter-Lösungen sind vielfältig und sie basieren alle auf demselben Prinzip: höchster Erreichbarkeit der Telefonagenten. Das gilt für Hotlines, Gewinnspielnummern, Premiumdienste und auch für internationale Servicerufnummern (SRN). Des Weiteren bietet Versatel das mandantenfähige, webbasierte Administrationstool "VT Service Control" für Routingänderungen und Online-Statistiken. Dies ermöglicht Ihrem Administrator Zugriff auf alle Servicerufnummern, die bei Versatel geschaltet sind.

VT number [0137] Die Nummer für Massenverkehr

Ihre Anforderung: Sie organisieren Gewinnspiele, Televoting oder Quizsendungen.
Sie brauchen eine Telefonnummer, die kostenpflichtig ist und bei der eine sehr große Anzahl an Anrufern erfasst werden kann. Hierbei wird dem Anrufer meist auch der Anrufversuch berechnet.

Unsere Lösung: Die 0137-Gewinnspiel-Hotline

- Hot-Button-Funktion
- Generierung von Kundenadressen
- Schnelle Gewinner-Ermittlung durch Downloadfunktion über die Versatel Plattform

VT number [international] Die länderspezifische SRN

Ihre Anforderung: Sie haben mit Kunden auf der ganzen Welt zu tun oder sind selber international vertreten. Sie brauchen eine Rufnummer, mit der Sie Ihre Dienstleistungen auch im Ausland offerieren können bzw. über die Sie auch international erreichbar sind. Sie brauchen einen kompetenten Ansprechpartner und alles aus einer Hand.

Unsere Lösung: Wir richten für Sie eine internationale Servicerufnummer ein. Sie bietet die gleichen Funktionalitäten wie eine Servicerufnummer aus Deutschland.

- Zusammenarbeit mit Telefongesellschaften aus anderen Ländern
- Angebotene Servicerufnummerngassen, sofern im jeweiligen Land vorhanden: Local-IN, Freephone-, Shared-Cost- oder Premium-Dienste

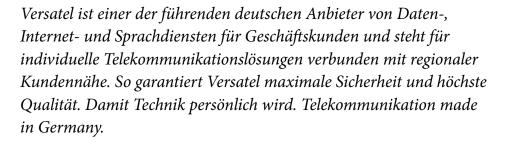
VT number [Local-IN] Die geografische Hotline

Ihre Anforderung: Sie brauchen eine Hotline, die dem Anrufer das Gefühl gibt, mit Menschen "vor Ort" zu sprechen. Kundenfreundlichkeit ist das vorrangige Ziel. Der Anrufer wählt eine nationale Rufnummer und zahlt die Verbindung ins deutsche Festnetz, ganz egal, wo Ihr Servicecenter sich befindet. Ein weiterer großer Vorteil: geografische Servicenummern sind weltweit erreichbar.

Unsere Lösung: Die Local-IN-Rufnummer

- Mit Ortsbezug und IN-Funktionalität (flexible und intelligente Routing- und Konfigurationsmöglichkeiten)
- Standortübergreifende Anrufverteilung
- Internationale Erreichbarkeit
- Überzeugende Ergänzung für unsere Spenden-Hotline

PERSÖNLICH. SICHER. VOR ORT.



Das Unternehmen ist deutschlandweit in über 230 deutschen Städten mit eigener Netzinfrastruktur und knapp 1000 hoch qualifizierten Mitarbeitern vertreten. Über ein hochmodernes, flächendeckendes Glasfasernetz bietet es dem Kunden die für ihn so wichtigen, zuverlässigen Highspeed-Verbindungen mit fast grenzenlosen Übertragungsraten. Aufgrund seiner leistungsfähigen Infrastruktur und seines umfassenden Produktportfolios, sowie der konsequenten Ausrichtung auf Geschäftskunden ist Versatel in der Lage, auf komplexeste Kundenanforderungen auch im Multi-Service-Access-Bereich individuell einzugehen.

Geschäftskunden und einigen Hundert öffentlichen wie privatwirtschaftlichen Groß- und Konzernkunden konsequent auf die Bedürfnisse von Unternehmen fokussiert. Ebenso gehören öffentliche und gemeinnützige Einrichtungen zu seinem Kerngeschäft. Damit positioniert sich Versatel als die Alternative zur Deutschen Telekom im B2B-Markt, Darüber hinaus verfügt Versatel über langjährige Erfahrungen im Carrier-Segment, in dem der Telekommunikationsdienstleister alle namhaften nationalen wie internationalen Anbieter mit Wholesale-Produkten und maßgeschneiderten Lösungen versorgt.

Versatel ist seit Oktober 2014 eine 100%ige Tochtergesellschaft der börsennotierten United Internet AG. Damit werden die maximale Solidität, Beständigkeit und Abwicklungssicherheit eines Großunternehmens mit mittelständischer Flexibilität und Serviceorientierung verbunden.







