

# Zentrale Vermittlung. Ein Mehrwertmodul der Corporate Voice Solutions.

Verbessern Sie Erreichbarkeit und Kundenservice  
Ihres Unternehmens – durch eine zentrale Vermittlung.

..... **T** .. **Systems** ..



## Was leistet Ihre Vermittlung?

**Unterhält Ihr Unternehmen noch an jedem Standort eine Vermittlung?** Ist in Ihren Vermittlungen wertvolle Arbeitskraft gebunden? Sind Ihre Vermittlungen ungleichmäßig ausgelastet? Und nicht zuletzt: Was leistet Ihre Vermittlung wirklich? Verbindet sie nur, oder löst sie auch Kundenprobleme? Entscheiden Sie sich für eine intelligente Lösung, die effektiver und kostengünstiger ist: Die Zentrale Vermittlung der Corporate Voice Solutions.

## Leistungen und Funktion.

**Das Mehrwertmodul stellt eine oder mehrere zentrale Vermittlungen für die gesamte Sprachnetzlösung bereit.** Konkret bedeutet das: Anrufe von außerhalb erreichen nicht den eigentlich ausgewählten Anschluss. Sie werden nach definierten Kriterien an einen zentralen Vermittlungsplatz geleitet – zum Beispiel nach Uhrzeit, Auslastung, Quoten oder Ortsnetz des Anrufers.

Das Modul sorgt überdies für die gleichmäßige Auslastung aller Auskunftsplätze. Ist eine Zentrale überlastet, werden die Gespräche an einen freien Platz einer anderen Vermittlung weitergeleitet. Damit gehen keine Anrufe mehr verloren oder bleiben unbeantwortet.

Das Vermittlungspersonal kann nicht nur Auskünfte geben: Da es weniger andere Aufgaben zu erledigen hat, kann es mehr eigene Kompetenz aufbauen. So kann es Standardanfragen selbst bearbeiten – erst bei wirklichem Bedarf wird ein Anrufer gezielt mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden.

Zahlreiche nützliche Zusatzfunktionen ergänzen die Zentrale Vermittlung. Beispiele sind etwa die Einbindung von automatischen Ansagen, Vorabfragen oder automatischen Rufverteilungen.

## Die Vorteile.

**Eine zentrale Vermittlung entlastet zunächst die Mitarbeiter in den Filialen von überflüssigen Telefonaten.** Zugleich verbessert sie die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens – bei Bedarf auch über die Öffnungszeiten von Filialen hinaus. Der wirtschaftliche Einsatz von Personalressourcen wird durch die Konzentration von Vermittlungs- und Auskunftsaufgaben unterstützt – sowohl in den Filialen als auch in der Vermittlung selbst. Nicht zuletzt profitieren auch Ihre Kunden von professionellerer Ansprache und schnelleren Auskünften.

## Die Fakten: Die Zentrale Vermittlung der Corporate Voice Solutions.

- Zentrale Vermittlungsplätze für Ihre gesamte Sprachnetzlösung
- Bündelung aller Auskunftsaufgaben und Vermittlungsaufgaben
- Entlastung Ihrer Mitarbeiter von fehlgeleiteten Telefonaten und Routineanfragen
- Wirtschaftlicherer Personaleinsatz durch Konzentration der Vermittlungsplätze
- Weiterleitung im Netz nach Kriterien wie Uhrzeit, Auslastung, Quoten oder Ortsnetz des Anrufers
- Verbesserte Erreichbarkeit Ihres Unternehmens
- Optimale Unterstützung für professionellen Kundenservice

## Was sind Corporate Voice Solutions?

Die Corporate Voice Solutions sind eine Sprachlösung von T-Systems, die Anschlüsse an beliebigen Standorten zu einem virtuellen privaten Sprachnetz verbindet. Optionale Mehrwertmodule erweitern jede Corporate-Voice-Lösung um intelligente Funktionen zur Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse.

## Kontakt

- Persönlicher **Kundenberater**
- Telefon **0800 TSYSTEMS (0800 87978367)**
- E-Mail **info@t-systems.com**
- Internet **www.t-systems.de/cvs**

## Herausgeber

T-Systems International GmbH  
Hahnstraße 43 d  
60528 Frankfurt am Main