

# Die Erreichbarkeit als Aushängeschild des Unternehmens



Die Erwartungshaltung Ihrer Kunden stellt kleinere und mittlere Unternehmen vor besondere Herausforderungen. Dabei ist es gleich, ob sich der Kunde an den Verkauf, den Support, die Logistik oder die Buchhaltung wendet – er erwartet professionellen Service. Zum einen soll der Ansprechpartner immer erreichbar, kompetent, verbindlich und aussagefähig sein. Das heißt, dass beim ersten Kontakt das Kundenanliegen abgeschlossen werden kann und somit die Kundenzufriedenheit sichergestellt wird. Zum anderen werden lange Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme oder das häufige Weiterverbinden zu Spezialisten von Kunden ungern akzeptiert. Darauf wurde mit Sammelschlüssen und Gesprächsübernahme-Gruppen reagiert. Ein subjektives Gefühl der verbesserten Erreichbarkeit stellte sich ein, wobei jedoch eine korrekte Protokollierung der eingegangenen Anrufe nicht vorhanden ist.

## Beispiel:

Anzahl der angenommen und Anzahl der Anrufe, die nicht bearbeitet wurden.

Wenn eine oder mehrere dieser Fragen Ihr Interesse geweckt haben, sprechen Sie uns bitte an. Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir das Aushängeschild Ihres Unternehmens – den Kundenservice. Die Funktionalität eines professionellen Kundenservice steht Ihnen als Applikation der Business Edition 6000 zur Verfügung. Diese steigert die Mitarbeiterproduktivität, optimiert die Kundenkommunikation und reduziert die Kosten.

## Diese Fragen sollten sich Unternehmen stellen:

- Wie lässt sich die Erreichbarkeit steigern?
- Wie kann der Anrufer identifiziert werden?
- Ist eine persönliche Begrüßung möglich?
- Ist eine spezielle VIP Kunden Betreuung möglich?
- Kann man die entsprechende Kompetenz mit dem Kundenanliegen verbinden?
- Kann man den Anrufer mit dem letzten Gesprächspartner verbinden?
- Ist die Bereitstellung der Kunden-/Kontaktdaten am Arbeitsplatz des Mitarbeiters möglich?
- Ist ein Rückrufservice möglich?
- Gibt es Überlast-Szenarien?
- Gibt es Notfall-Szenarien?

Mehr zur Cisco Business Edition 6000

[Mehr erfahren](#)

Folgen Sie uns im Social Web

[Cisco Social Media](#)



## Cisco BE 6000

- Findet den besten verfügbaren Mitarbeiter.
- Identifiziert den Anrufer.
- Stellt dem Mitarbeiter das Ergebnis bei der Gesprächsannahme zur Verfügung.
- Bietet dem Mitarbeiter eine intuitive bedienbare Oberfläche:
  - Informationen zum Anrufer können an das entsprechende Bearbeitungsprogramm übergeben werden, somit stehen die Kundendaten bei der Gesprächsannahme zur Verfügung (Desktop-Variante).
  - Eine Weiterleitung des Gespräches zu einem Spezialisten kann mit der Kundenakte und dem aktuellen Stand erfolgen.
- Alle Vorgänge werden vom ersten Eingang des Anrufes bis zum Beenden des bestehenden Anrufes protokolliert. Darüber hinaus werden auch Anrufe erfasst, bei denen der Anrufer vor dem Erreichen des Mitarbeiters aufgelegt hat. Dies gilt auch für alle ausgehenden Anrufe.



### Direkt erreichbar

Ohne zu lange Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme und mit sofortiger personalisierter Ansprache, da der Kunde bereits bekannt ist.



### Kompetenter Ansprechpartner

Verbunden mit einem qualifizierten Ansprechpartner, ohne mehrfaches Weiterverbinden sowie eine fallabschließende Bearbeitung beim ersten Anruf beim ersten Anruf.



### Mehr Service

Verlängerte Öffnungszeiten, ein zuverlässiger Rückrufservice oder das Hinterlassen von Nachrichten ist wünschenswert.

## Vorteile auf einen Blick:

Skalierbare Kommunikationsplattform mit einer Vielzahl von Leistungsmerkmalen, die standortübergreifend genutzt werden können:

- Höchste Erreichbarkeit – keine genervten Anrufer
- Bestmögliche kompetente Bedienung ist sicher gestellt
- Automatisierte Kundendatenbereitstellung
- Komplette Vorgangsprotokollierung
- Transparenz über alle ankommenden und abgehenden Anrufe

## Investitionsschutz:

Redundant ausführbares, hochflexibles und skalierbares System in Funktionen und Ausbaugröße.

- Management für eingehende und ausgehende Gespräche
- Nutzung des Telefons wie auch eines PCs/ Laptops möglich
- Bis zu 100 gleichzeitige User auf einem System
- Ausbaufähig zu einem vollwertigen Multi-Kanal Kunden-Management System mit bis zu 400 Usern.



Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Hauptgeschäftsstelle Asien-Pazifik-Raum  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapur

Hauptgeschäftsstelle Europa  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, Niederlande

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen mit Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der Cisco Website unter [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco und das Cisco Logo sind Marken bzw. eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco Marken finden Sie unter [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110R)