



# Customer Interaction Solutions

VOXTRON





Unternehmen liefern Produkte. Produkte enthalten Services. Erfolgreiche Unternehmen liefern mit Voxtron-Lösungen ihre Services strategisch an zufriedene Kunden: Voxtron - Customer Interaction Solutions.

# Aktives Management der Kundenzufriedenheit = Erfolg.

Immer wenn ein Kunde Ihr Unternehmen kontaktiert, hat er ein Anliegen - und das Unternehmen hinterlässt einen Eindruck. Egal ob Bestandskunde oder Neukunde, unabhängig ob Support, Information oder Bestellung: Ihr Kunde erwartet, dass sein Anliegen zeitnah zu seiner Zufriedenheit erfüllt wird. Voxtron kann Sie bei der Erfüllung dieser Erwartungshaltung unterstützen.

Die Grundlage für perfekten Kundenservice sind zuverlässige Qualität und nachvollziehbare wiederholbare Prozesse. Die Integration einer Kommunikationslösung in Ihre Geschäftsanwendungen und die Zusammenarbeit von allen Abteilungen realisieren einen perfekten Unternehmensauftritt – für den Kunden, im Dienste des Unternehmens. Transportieren Sie Ihre Produkt- und Servicephilosophie nach außen: Zu Ihren Kunden, und in deren soziale Netzwerke.

Für größtmöglichen Nutzen muss sich Ihr Customer Interaction Center einfach in Ihre bestehende IT- und Telekommunikations-Infrastruktur einfügen und zugleich die gesamte Wertschöpfungskette in Ihrem Unternehmen unterstützen. Nur dann schafft Ihnen IT den relevanten Mehrwert – und Ihr Service wird zum echten Mehrwert für Ihre Kunden. Voxtrons Lösungen basieren auf einer offenen Architektur, die mit gängigen IT- und Telekommunikations-Standards arbeitet. Voxtron begleitet Sie – im täglichen Betrieb und in der strategischen Entwicklung. So geben Sie Ihrem Service Agilität!

Wir aktivieren Potentiale, die Ihnen das Prinzip einer ganzheitlichen Interaktion mit Kunden bietet. Wir unterstützen Sie bei deren Erschließung und Nutzung. Aber neben Analysen, Prozessen, Systemen und IT-Infrastrukturen wissen wir eins: Menschen wollen begeistert und Kunden wollen zufrieden gestellt werden – wir leben dies als Vision. Willkommen bei Voxtron!



Ein gutes Produkt allein reicht nicht. Nur ein Unternehmen, das gute Produkte mit gutem Service flankiert, besteht am Markt – maßgeschneiderte Lösungen von Voxtron unterstützen Sie hierbei.

## Produkte gleichen sich – gute Services nicht.

Technik hilft nicht per se. Multimedia-Routing allein schafft keinen guten Service. Leistungsmerkmale liefern keinen schnellen Return On Investment.

Lösungen für die Kundeninteraktion von Voxtron integrieren Telefon, E-Mail, Webchat, Fax, SMS und Selfservices. Wir kombinieren unsere Universal Queue mit zahlreichen intelligenten Routing-Optionen und einem hochflexiblen Client. Seit fast 20 Jahren verarbeiten wir Erfahrungen und Informationen zu Wissen und nutzen dieses in den Projekten unserer Kunden.

Wir schauen hinter die Kulissen und setzen Maßstäbe bei der variablen Nutzung der verschiedenen Kommunikations-Kanäle. Wir integrieren Front- und Backoffice und vereinfachen so Prozesse. Eine Clientsoftware gibt jedem Mitarbeiter was er benötigt – mit nur einem Rollout.

“Ein Server – ein Client”, das klingt einfach – und ist es auch! Lassen Sie sich überraschen, wie leicht Sie mit den praxiserprobten Modulen der Voxtron-Software eine Lösung schaffen, die exakt Ihren Anforderungen entspricht. Als Nebeneffekt entlasten Sie Ihre IT-Administration, senken Ihre Kosten und reduzieren – ein heute wichtiger Marketingaspekt – auch Ihren ökologischen Fußabdruck. Profitieren Sie von diesem Voxtron-Konzept!



Bei Voxtron stellen wir uns kontinuierlich auf den Prüfstand - Technologie, Mitarbeiter und Know-how. Wir konzentrieren uns konstant auf jene Schlüsselfaktoren, die Ihren Geschäftserfolg fördern.

# Schneller ROI durch IT-Value und Kundenzufriedenheit.

- **Kundenzufriedenheit:** Funktionalität, einfache Bedienung und Flexibilität der Voxtron-Lösungen schaffen ein umfassendes Werkzeug für Ihre Mitarbeiter. So können sich diese auf Ihre Kunden konzentrieren – und nicht auf die Software, mit der sie arbeiten.
- **High-Tech:** Ein umfangreiches Customer Interaction Center enthält komplexe IT. Voxtrons, Qualität, Leistung, Zuverlässigkeit und Support-Services entmystifizieren diese Komplexität. Ersparen Sie sich aufwendige Programmierung und langwierige Schulungen. Lernen Sie die Kombination aus skillbasiertem Routing, VIP-Funktionen und Self-Service schätzen. Stellen Sie ein neues Service-Niveau sicher.
- **Servicephilosophie:** Mit einer Voxtron-Plattform haben Sie umfangreiche Möglichkeiten, Kommunikationsprozesse zu definieren und Abläufe zu automatisieren. Nutzen Sie diese Möglichkeiten, um für Ihre Kunden ein Portfolio an Services zu gestalten, das Ihrer Mission entspricht. Transportieren Sie Ihr positives Bild nach außen – bei jedem Kontakt.
- **Kontrolle:** Wir kümmern uns intensiv darum, die Effizienz in den Contact Centern unserer Kunden zu verbessern. So erhalten Sie jederzeit den richtigen Mix aus Kommunikationswerkzeugen, Funktionen und Schnittstellen. Binden Sie zum Beispiel ein CRM-System an Ihr Contact Center an und verbinden Sie Ihre Einzelprozesse zu sinnvollen Geschäftsprozessen. Erfassen Sie Ihre Abläufe und machen Sie diese nachvollziehbar und kontrollierbar. So schaffen Sie sich die Transparenz, auf deren Basis Sie Ihre Prozesse nachhaltig verbessern!



Persönliche Hilfe statt Standard-FAQs. Wissen statt Information. Alles in Ihrem Interesse.

## Voxtron ist ganz für Sie da.

Als Kunde von Voxtron sehen wir Sie als langfristigen Partner. Profitieren Sie von unseren Fähigkeiten und Services – und sichern Sie sich optimalen Gegenwert für Ihre Investitionen. Von Beginn an profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung und unserem umfangreichen Know-how. So finden Sie schnell die für Sie geeignete Lösung und setzen diese zeitnah um.

Unsere Kommunikations-Software wird ergänzt von einem umfangreichen Angebot an Dienstleistungen. Diese umfassen Analyse und Beratung, Integrationsunterstützung, Schulungen, Ausarbeitung passender Konzepte und 24/7-Wartung - und das alles, damit Ihre Geschäftsprozesse jederzeit von Ihrer Voxtron-Lösung profitieren.

Wir sind Menschen und wollen mit Menschen erfolgreich zusammenarbeiten. Um dieses Ziel zu erreichen, verbessern wir uns kontinuierlich. So entstehen technisch intelligente Lösungen für das Geschäft unserer Kunden.



Unsere Erfolgsgeschichte spricht für sich.

# Nutzen Sie unsere Erfahrung und Expertise.

Voxtron wurde 1994 gegründet und steht mit seinem Namen für zahlreiche erfolgreiche Telekommunikations-Produkte. Alle Lösungen zeichnen sich durch hohe Zuverlässigkeit, solide Leistung, beeindruckende Funktionsvielfalt und hohe Investitionssicherheit aus.

Wir fragen aktiv nach den Wünschen unserer Kunden und erreichen so eine feste Partnerschaft. Wir können frühzeitig Produkte schaffen und anbieten, die Ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Sie sind der Markt, den wir bedienen wollen – Sie definieren das Produkt und den Service!

Voxtron hat weit über zehntausend zufriedene Kunden in über 30 Ländern. Sie haben sich für Voxtron entschieden, weil unsere Lösungen Qualität, Flexibilität und Service auf einem sehr hohen Niveau zu einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis bieten.

Gerne nehmen wir uns Zeit für Ihre Fragen und heißen Sie in der Voxtron Community willkommen. Wenn Sie mehr über Voxtron und unser Leistungsspektrum erfahren möchten, kontaktieren Sie uns doch einfach.



# Anwenderberichte

1

**Ein Hersteller von Alarmanlagen hatte unter anderem mit Kundenanfragen zu tun,** warum das System in einigen Fällen nicht wie erwartet funktioniert. Obwohl der Telefonmitarbeiter der technischen Hotline nicht mit den Details der Installation beim Kunden vertraut war, konnte er dank der vernetzten Voxtron-Lösung sofort sehen, welche Hard- und Software eingesetzt ist, welche Probleme es hiermit typischerweise gibt und was der Kunde für eine erste Analyse tun kann. Die Präsenzanzeige zeigte ihm zudem, welcher fachkundige Kollege gerade verfügbar ist, falls er im First-Level Support das Problem nicht lösen kann. Mit der Voxtron-Lösung reduzierte der Kunde die Zeitfenster bis zur Lösung von Kundenanfragen und konnte mit seinem Personal in der gleichen Zeit mehr Anrufe bearbeiten.

2

**Moderne Verwaltungen behandeln Bürger als Kunden.** Um das zu erreichen, ist es nötig, IT und Telefonanlage zu integrieren. Das Voxtron-System ermöglicht es den Mitarbeitern von Verwaltungen, Ministerien und öffentlichen Einrichtungen, einen ganzheitlichen Blick auf die jeweiligen Anrufer zu erhalten. In einer deutschen Kommune erhält der Bürger über eine zentrale Rufnummer wichtige Informationen zu allen relevanten Bereichen - von der Müllabfuhr über Ausweisfragen und Öffnungszeiten bis zu Zuständigkeiten für Finanzhilfen und Kinderbetreuung. Selbst in Zeiten mit hohen Anrufvolumina leitet Voxtrons intelligente Anrufverteilung die Bürger schnell und zuverlässig zu einem kundigen Mitarbeiter oder einem automatisierten Informations-Angebot weiter. Weitere Funktionen wie Schnittstellen zu Wissensdatenbanken und internen Informationsportalen ermöglichen es den kommunalen Bediensteten, schneller und bürgerfreundlicher zu reagieren. In Notfall-Szenarien können Massen-SMS-Versand und automatische Sprachansagen eingesetzt werden, um schnell große Personenzahlen zu informieren.

# Erfolgreich mit Voxtron

3

**Finanzdienstleister haben in den vergangenen Jahren massive Veränderungen erlebt.** Kundenservice hat sich hierbei zum zentralen Schlüssel für Erfolg entwickelt. Eine Bank mit zahlreichen Zweigstellen und einer starken Frequenz der Internet- und Self-service Angebote hat daher ein zentrales Voxtron Contact-Center mit einem Voice-Portal aufgebaut. Es ist der Single Point of Contact für die Kunden und muss vielfältige Aufgaben lösen. Diese reichen von Hotlines für Endkunden, Händler und Mitarbeiter und Support für Internet-Banking über Vorqualifikation der Anrufer durch ein Sprachportal bis hin zu Outbound-Kampagnen im Forderungsmanagement und vollautomatisiertem Telefon-Banking. Die Zweigstellen leiten automatisch alle eingehenden Anrufe an das zentrale Contact Center weiter und können sich so auf Kundenakquise und Service vor Ort konzentrieren. Dieselbe Plattform empfängt und sendet pro Monat 500.000 papierlose Faxe. Sie hilft somit, Prozesse zu verbessern, Kosten einzusparen und zusätzlich die Effizienz zu erhöhen. Voxtrons Branchenwissen und das lösungsorientierte Personal halfen, das System an die Bankspezifika anzupassen und die Sicherheits- wie Reportingansprüche zu erfüllen.

4

**Bei einem Versicherungsanbieter rufen Kunden häufig im Kundencenter an,** um Fragen zu ihrer Lebensversicherung zu stellen. Das Voxtron-System erkennt den Anrufer und stellt sofort alle verfügbaren Informationen für die Anzeige auf dem Bildschirm zusammen: Alter, Familienstand, Anzahl und Status der Versicherungspolice, usw. Hierdurch kann der Servicemitarbeiter, der den Anruf entgegennimmt, den Anrufer mit Namen begrüßen und kann ihm seine Frage schnell beantworten. Dank der eingblendeten Informationen kann er den Kunden auf weitere Angebote aufmerksam machen, die ihn interessieren. Derartige Cross- und Up-selling Optionen werden zunehmend wichtig, um Umsätze bei allen ein- und ausgehenden Anrufen zu steigern. Mit Contact-Blending und dem Konzept "Ein Server - ein Client" können Versicherer noch einen Schritt weiter gehen und Telefonanrufe mit Fax, E-Mail, Web-Callback und Web-Chat kombinieren. So erhöhen Versicherungsunternehmen ihre Erreichbarkeit für neue Zielgruppen und sichern sich neue Kunden für die Zukunft.

5

**Outsourcing ist für Unternehmen weiterhin eine interessante Option,** Kosten zu reduzieren. Callcenter-Dienstleister nehmen eingehende Anrufe für eine Vielzahl von Unternehmen entgegen und unterstützen diese parallel bei Telemarketing-Aktivitäten und Outbound-Kampagnen. Bei einem Dienstleister schaffen Voxtrons Lösungen Sicherheit und Mehrwert - Sie unterstützen eine oder mehrere Kampagnen auch mehrerer Kunden parallel. Sie unterlegen jede der Kampagnen mit einer individuellen Begrüßungsansage, integrieren verschiedene Geschäftsprozesse und rechnen am Ende des Monats die geleisteten Telefonate sekundengenau ab. Bei Outbound-Kampagnen ruft das Voxtron-System Kunden automatisch an und stellt sie an den passenden Agenten durch. Während der Verbindung erscheinen alle notwendigen Informationen auf dem Bildschirm des Agenten, der wertvolle Anruf- und Vorbereitungszeit spart. Die eingebauten Tools wie Echtzeit-Reporting ermöglichen es dem Teamleiter, die Agentenzeit passend zu den aktuellen Notwendigkeiten zu priorisieren. Dank aussagestarker Auswertungen und einer leistungsstarken Datenbank sind zudem alle Key-Performance Indikatoren (KPI) jederzeit verfügbar.

VOXTRON



[www.voxtron.com](http://www.voxtron.com)