

## Communication-Center

Neben diesen beiden Notrufzentralen stellen wir seit einigen Jahren erfolgreich Firmen und SelbstÄndigen, die die Notwendigkeit eines stÄndig erreichbaren BÄros erkannt haben, unseren 24-Stunden-Telefon-Dienst zur VerfÄgung.

Folgende Varianten kÄnnen wir Ihnen hier anbieten.

### Telefon-Auftragsdienst

Sie schalten Ihre Rufnummer zu uns, wenn Sie oder Ihr Personal das Haus verlassen. Dazu benÄtigen Sie eine Rufumleitung fÄr Ihren Anschluss. Ihren ISDN-Anschluss oder Ihren D1/D2-AnschluÄ kÄnnen Sie mit einem Tastendruck zu uns umleiten.

- Bei Abwesenheit: Sie stellen zu uns um, wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen.
- Bei Nichtmelden: Sie haben nur kurz Ihren Arbeitsplatz verlassen und den Anruf nach einer vorher einstellbaren Zeit nicht angenommen.
- Im Besetzt-Fall: Sie telefonieren gerade und kÄnnen deshalb weitere Anrufe nicht entgegennehmen.

FÄr die Umschaltung von analogen Rufnummern richtet Ihnen die Telekom eine Geldanschaltung ein. Seit kurzem sind auch von der Telekom zugelassene Anrufumleiter im Handel erhÄltlich. Um diese GerÄte einsetzen zu kÄnnen, benÄtigen Sie mindestens zwei Telefonleitungen (die zweite Leitung kann auch Ihre Faxleitung sein).

Wir melden uns mit Ihrem Firmennamen, der bei Anruf in unserem Display erscheint, und notieren Namen, Rufnummer und Grund des Anrufes. Wir geben dem Kunden soweit wie mÄglich die gewÄnschten Informationen oder nennen einen RÄckruftermin. In der von Ihnen gewÄnschten Form leiten wir alle Nachrichten an Sie weiter, bzw. halten sie zur Abfrage bereit.

### Telefon-Service

Ihre Rufnummer bei uns kann entweder als Zielrufnummer für eine Rufumleitung von Ihrem Anschluss (siehe Telefon-Auftragsdienst) oder auch direkt als Ihre Rufnummer auf Ihren Geschäftsunterlagen und in Anzeigen veröffentlicht werden.

Von Ihnen mit den notwendigen Informationen über Ihr Unternehmen versehen und mit Ihrer Firmenphilosophie vertraut gemacht, nehmen unsere speziell geschulten Fachkräfte alle eingehenden Anrufe entgegen, notieren die Wünsche und Anliegen der Kunden und leiten alle Meldungen an Sie weiter.

Wenn gewünscht, übernehmen wir auch die weitere Bearbeitung, z. B. von Bestellungen und Anfragen. Wir verschicken Ihre Angebote, Kataloge und sonstige Unterlagen, geben den Anrufern die geforderten Informationen oder sorgen dafür, dass telefonische Aufträge ausgeführt werden. Sie treffen die Entscheidung, in welchem Umfang wir für Sie tätig werden sollen (z. B. als Info-Line, telefonische Bestellannahme, Hotline, telefonischer Bereitschaftsdienst oder als Notruftelefon). Wir sorgen dafür, dass kein Anruf verloren geht.

#### Unsere Telefonzentrale

Unser Service-Sekretariat ist durchgehend 24 Stunden täglich, 7 Tage in der Woche besetzt. Die speziell ausgebildeten Mitarbeiter vertreten Sie nach Ihren Zeitvorgaben am Telefon. Sie beantworten alle Anrufe kundenorientiert und freundlich. Durch ihre kommunikativen Fähigkeiten ist unsere Personalbesetzung in der Lage auch schwierige Reklamationen zufriedenstellend zu bearbeiten. Zufriedenheit beim Kunden ist höchstes Gebot. Jeder Anrufer hat das Gefühl im zuständigen Sekretariat des Unternehmens anzurufen.

Die bedarfsgerechte Auslagerung Ihrer Telefonzentrale an unseren Auftragsdienst verringert Ihre Personalkosten. Urlaub, Krankheit, Pausen und sonstige Abwesenheitszeiten spielen keine Rolle mehr. Sie sind jederzeit für Ihren Kunden erreichbar, kein Kundenanruf geht verloren, die Verbesserung Ihrer Service-Qualität steht außer Frage

Mit uns, sind Ihre Kunden immer gut verbunden.