

Telenet – Für erfolgreiche Kundeninteraktion

Im modernen Kundenservice sind optimale Erreichbarkeit und permanente Verfügbarkeit der telefonischen Dienste nur noch die halbe Miete. Insbesondere soziale Medien und Netzwerke wie Facebook oder Twitter erobern zunehmend auch die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunde. Wir von Telenet helfen Ihnen mit unseren Lösungen, Ihren Kundendialog an diese neuen Herausforderungen anzupassen und zukunftsfähig zu gestalten.



■ Service Excellence, so der Titel dieses Heftes. Für uns bei Telenet hat der damit formulierte Anspruch in zweifacher Hinsicht Wirklichkeit. Erstens, sind wir mit unseren Lösungen bestrebt, unseren Auftraggebern – führenden Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen – einen exzellenten Kundenservice zu ermöglichen. Hier gehören Sprachportale und Sprachdialoglösungen für eine optimale Ausgestaltung des Telefonkanals genau so dazu wie technische Lösungen für die Einbindung von Social Media-Kanälen im Contact Center. Darüber hinaus stellen wir mit unseren Test- und Monitoringlösungen sicher, dass sowohl die genutzten Contact Center-Anwendungen als auch die IP-Kommunikationsnetze jederzeit und in hoher Qualität verfügbar sind.

Zweitens, ist es das exzellente Serviceangebot rund um unsere Lösungen, mit dem wir unsere Kunden in den letzten 30 Jahren immer wieder überzeugen konnten. Angefangen bei der Beratung in allen Projektphasen über die Installation und Integration der Lösungen und Komponenten bis hin zu Wartung und Support – bei uns bekommen unsere Kunden alle Services aus einer Hand.

Und last but not least ist es die Kombination aus langjähriger Erfahrung auf komplexen Projekten, dem exzellenten Know-how unserer Mitarbeiter sowie unseren Partnerschaften zu führenden Technologieanbietern, die uns erfolgreich macht.

Sprachportale und Sprachdialoglösungen

Sprachportale können viele Abläufe in der Kundenkommunikation beschleunigen und vereinfachen. Richtig eingesetzt, werden Sie zu einem wahren Serviceplus. Telenet bietet seinen Kunden ein breites Portfolio an Sprachdialoglösungen: angefangen bei sofort einsetzbaren plattformunabhängigen Self-Service-Anwendungen wie Kundenzufriedenheitsbefragungen oder Telefonbanking-Portale bis hin zu komplexen Sprachportallösungen auf Basis individueller Anforderungsprofile. Auf Wunsch stattdessen wir Ihre telefonischen Services natürlich auch mit mobilen Zusatzdiensten aus.

Social Media im Kundenservice

Soziale Netzwerke und Plattformen werden zunehmend zu einem weiteren Servicekanal für Unternehmen. Damit der Kundenservice im Social Web langfristig funktioniert, bieten wir unseren Kunden mit Telenet SocialCom® eine durchgängige technische Lösung, die sich nahtlos in die bestehenden Contact Center- und/oder Backend-Systeme einfügt und alle wesentlichen Prozesse Ihres Social Media Engagements automatisiert.

Qualitätssicherung in der IP-Kommunikation

Zu guter Letzt nützt jede Optimierung des Kundenservices nichts, wenn die Basis – das Contact-Center-System oder das IP-Kommunikationsnetz – nicht die notwendigen Service- und Sprachqualität liefert. Mit den Test- und Monitoringlösungen unserer Partner Empirix, Radvision, Nextragen und Gigamon stellen wir sicher, dass Ihre Systeme und Anwendungen perfekt funktionieren: bereits in der Entwicklung, vor und während der Inbetriebnahme, nach Änderungen und im laufenden Betrieb.

Zum Unternehmen: _____



Kontakt:
 Telenet GmbH Kommunikationssysteme
 Ansprechpartner: Anita Möllering
 Tel: +49 89 360 73 - 0
marketing@telenet.de