

# WAS HAT DIE IP-UMSTELLUNG MIT IHREM KUNDEN- SERVICE ZU TUN?

**M**it der IP-Umstellung ist es wie mit Weihnachten, Ostern oder dem Hochzeitstag. Man weiß, wann es passiert, trotzdem schiebt man die Planung und die damit verbundenen To-Dos immer weiter nach hinten. Kann man Geschenke auch noch in letzter Minute besorgen, ist es mit der IP-Umstellung leider deutlich schwieriger.

Mit dem Thema IP-Umstellung haben sich noch nicht alle Unternehmen offensiv beschäftigt. Fehlender Überblick über gewachsene ITK-Infrastrukturen, mangelndes Fachpersonal, Angst vor Veränderungen und mangelndes Zusammenspiel der ITK-Anbieter und Dienstleister sind nur einige Gründe, die eine reibungslose und störungsfreie Umstellung erschweren. Oft ist es aber nicht nur der fehlende Überblick über gewachsene inhomogene ITK-Infrastrukturen und ITK-Anbieter, der Unternehmen davon abhält, dem Wandel offensiv zu begegnen und die Umstellung als Chance zu begreifen, sondern auch der Zeitfaktor sowie die „Leistungsfähigkeit“ der ITK-Anbieter für die zu liefernde neue ITK-IP-Infrastruktur.

## Wagen wir einen Blick in die nahe Zukunft!

Ein Montagmorgen im Jahr 2017. Ihre Mitarbeiter im Service Center warten auf eingehende Anrufe, doch nichts passiert. Frau H. ruft wegen eines Service-Anliegens Ihr Unternehmen an. Doch der Anschluss ist nicht erreichbar. Sie ruft eine weitere Service-Rufnummer an und es ertönt eine Ansage „Dieser Anschluss ist nicht erreichbar“. Sie schreibt eine E-Mail, erhält aber nur eine automatisierte Nachricht. Alle Rufnummern Ihres Unternehmens sind nicht erreichbar. Die E-Mailpostfächer quellen über und im Web befinden sich erste Negativeinträge. Ein Albtraum für Ihr Unternehmen? Ja! Aber leider kein unrealistisches Szenario. Was nun?

**Das Geheimnis des Wandels: Konzentrieren Sie nicht Ihre ganze Kraft auf das Bekämpfen des Alten, sondern darauf, das Neue zu formen.**

Beginnen Sie damit, sich einen Überblick über die Ist-Situation Ihrer ITK-Infrastruktur und der eingerichteten Kundendialogprozesse zu verschaffen. Oft ist es empfehlenswert, einen Spezialisten hinzuzuziehen, der sich dieser Aufgabe zu 100 Prozent widmet, um Ihnen die notwendige Transparenz zeitnah und vollumfänglich zu verschaffen. Sie haben nun einen Überblick über Ihre Festnetzanschlüsse,

*Acht Tipps – so gestalten Sie aktiv den Wandel:*

1. *Geheimnis des Wandels: Konzentrieren Sie nicht Ihre ganze Kraft auf das Bekämpfen des Alten, sondern darauf, das Neue zu formen*
2. *Nutzen Sie den bevorstehenden Wandel*
3. *Optimieren Sie Ihre ITK-Netzinfrastruktur und Ihre Kommunikationsprozesse*
4. *Implementieren Sie neue, kundenfreundliche und kostenreduzierende Kundendialoglösungen*
5. *Steigern Sie Ihr Service-Niveau*
6. *Realisieren Sie Kosteneinsparungen durch neue ITK-IP-Infrastruktur*
7. *Seien Sie immer up to date und schnell*
8. *Setzen Sie auf Know-how und Engagement*

ITK-Netzanbindungen, Provider, benötigte IP-Trunks, die IVR-/Routingprozesse, TK-Anlage/n und sonstigen Kundendialoglösungen. Es ist an der Zeit weiterzudenken!

**Nutzen Sie den bevorstehenden Wandel. Optimieren Sie jetzt Ihre ITK-Netzinfrastruktur und Ihre Kommunikationsprozesse.**

Was möchten Sie und Ihr Unternehmen in Zukunft ändern? Wurden auch Ihre Anforderungen an den Kundendialog berücksichtigt? Ist es Ihr Ziel, der anstehenden IP-Umstellung nur mit technischen Anpassungen zu begegnen? Oder möchten Sie auch neue Wege in der Kundenkommunikation gehen und Ihre ITK-Infrastruktur wirtschaftlicher und kundenfreundlicher gestalten?



## Bestandsaufnahme & Analyse

Unsere ITK-Experten machen sich einen Überblick über die Ist-Situation Ihres Kundendialogs



## Konzepterstellung & Strategieempfehlung

Durch unsere ITK-Experten werden wir die Kosten und Leistungen Ihres Kundendialogs zukunftssicher optimieren

## Administration & Betrieb

Die ITK-Experten der BERICON übernehmen zuverlässig und vertrauensvoll die Administration und den Betrieb Ihres Kundendialogs

## Planung & Realisierung

Die langjährigen Erfahrungen unserer ITK-Experten sichern Ihnen eine schnelle, verlässliche und sichere Planung sowie Realisierung Ihres Kundendialogs zu

### Steigern Sie Ihr Service-Niveau durch neue, kundenfreundliche und kostenreduzierende Kundendialoglösungen.

Automatisierte Rückruf-Lösungen bis hin zu einer visuellen IVR (App/Web), die dem Anrufer ermöglicht, zwischen Warten oder Rückruf zu wählen und mit nur wenigen Klicks zum spezialisierten Mitarbeiter ins Service Center zu gelangen, sind zielführende Optionen. Eine einheitliche ITK-IP-Infrastruktur, kundenfreundliche IVR-/Anrufprozesse sowie Lösungen zur Reduzierung von Warte- und Gesprächszeit, sind nur der Anfang von digitalen Lösungen der Zukunft.

### Realisieren Sie Kosteneinsparungen durch neue ITK-IP-Infrastruktur.

Zu guter Letzt sollten natürlich auch wirtschaftliche Aspekte nicht vernachlässigt werden. Eine Optimierung der ITK-Infrastruktur und Kundendialoglösung kann deutliche finanzielle Einsparungen für Ihr Unternehmen mit sich bringen. Die Betreuung der einzelnen ITK-Anbieter in der Wertschöpfungskette und Ihrer ITK-Infrastruktur durch einen spezialisierten Partner verschafft zudem interne personelle Ressourcen sowie Planungsspielraum, aber auch wirtschaftliche Vorteile und Sicherheit für Ihr Unternehmen. Nicht außer Acht zu lassen sind in diesem Zusammenhang auch durchdachte Disaster-Recovery-Szenarien für Ihren Kundendialog und der damit verbundenen ITK-IP-Infrastruktur, die Ihr Unternehmen schützen. Steht das Konzept, ist es an der Zeit, die richtigen Anbieter und Dienstleister zu finden und Taten folgen zu lassen.

### Seien Sie immer up to date und schnell. Setzen Sie auf Know-how und Engagement.

Die Einholung von adäquaten Angeboten auf Basis Ihrer Anforderungen, Ausarbeitung eines Masterplans für die Umsetzung, Implementierung der neuen ITK-Infrastruktur im laufenden Betrieb und langfristige Betreuung sind weitere Bausteine zum Erfolg. Aufgrund des stetigen Wandels und der damit verbundenen Veränderungen sowie Anpassungen ist eine langfristige Administration und Pflege Ihrer ITK-Infrastruktur für Ihren Kundendialog sowie für Ihr gesamtes Unternehmen in der heutigen Zeit unabdingbar, sogar unternehmerisch zu empfehlen.

Wenn Sie sichergehen möchten, setzen Sie auf einen zuverlässigen, vertrauensvollen und spezialisierten Partner – die ITK-Experten der BERICON GmbH.



**BERICON** GMBH  
KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT



#### BERICON GmbH

Kaiser-Friedrich-Promenade 14  
61348 Bad Homburg v. d. Höhe  
Tel.: +49 (0) 6172 6679-530 · Fax: -531  
E-Mail: christopher.richter@bericon.de

**Ihr direkter Ansprechpartner:**  
Christopher Richter