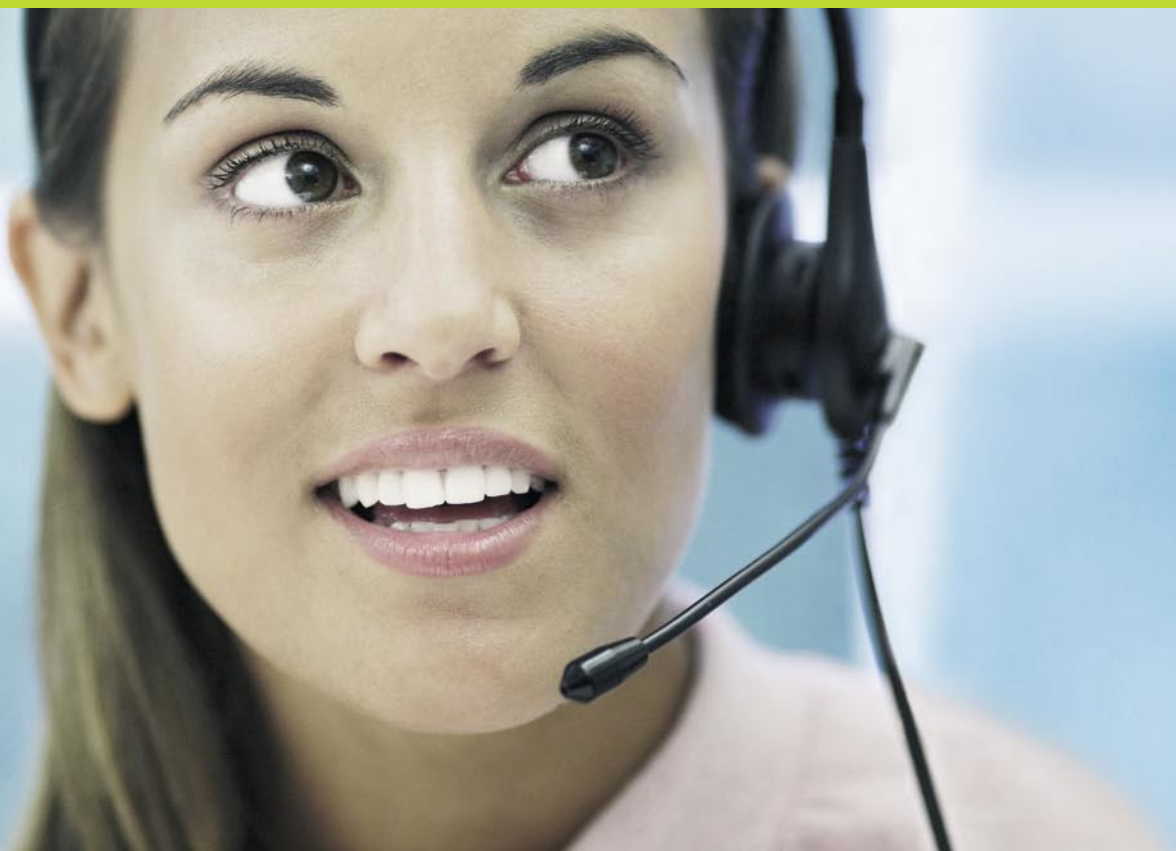


Erreichbarkeit und Service

DER SERVICEPOINT 2.0 Innovation für mehr Erreichbarkeit und Information

Der neue Servicepoint 2.0 der TELiAS bietet in puncto Handhabung, Übersicht und Funktionsumfang neue Vorteile für eine optimale Erreichbarkeit. Gehen Sie online und überzeugen Sie sich selbst!



TELi.A.S



Eine neue Ära für Erreichbarkeit

„Seit Gründung der TELiAS im Jahr 2003 gibt es zwei Säulen im Unternehmen. Diese sind die engagierten Mitarbeiter und unsere technischen Systeme. Beide tragen wesentlich zum Erfolg der TELiAS bei und beide haben wir im Laufe unserer Markttablierung stetig ausgebaut. Jetzt ist der Zeitpunkt gekommen, an dem wir unser Know-how in Form des neuen Servicepoint 2.0 präsentieren können.“

Tim Lüghausen

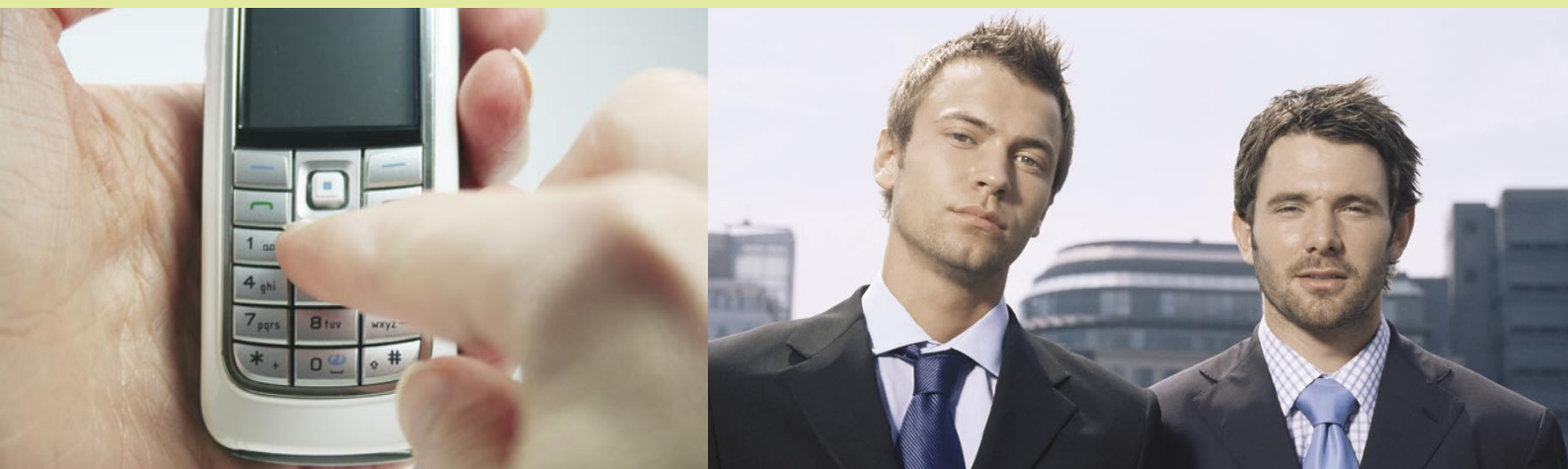
Geschäftsführer

INHALTSVERZEICHNIS

- 03** Einfach, Zuverlässig, Erreichbar!
- 04** Wichtige Funktionen im Überblick
- 06** Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- 07** Warum TELiAS?

> EINFACH, ZUVERLÄSSIG, ERREICHBAR!

Nutzen Sie alle Möglichkeiten, um Anrufe und Informationen zielgerecht zu verarbeiten, denn die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens ist Voraussetzung für Ihren unternehmerischen Erfolg! Neue Funktionen, wie Mitarbeiterlisten und Untersekretariate, schaffen zusätzliche Transparenz und Informationen zu Ansprechpartnern und Abteilungen. Der Servicepoint 2.0 ist damit die Informationszentrale für transparente Daten über Verfügbarkeit, Abwesenheit und Erreichbarkeit.



DER SERVICEPOINT 2.0 IM ÜBERBLICK:

- Klar strukturierte Navigationselemente
- Einfache und schnelle Bedienung aller Funktionen
- Verbesserte Darstellung der Gesprächsnotizen (E-Mail, SMS, Web)
- Meldetext per Drag & Drop konfigurieren
- Individuell regelbare Verfügbarkeit
- Erweiterte Auswahl der Status-Situationen
- Prioritäten für die Erfassung der Anruferdaten
- Individuelle Anweisungen zur Gesprächsführung
- Unbegrenzte Anzahl von Mitarbeitern & Abteilungen
- Optionale Erweiterung um integrierte Untersekretariate

> WICHTIGE FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

■ Meldetext

Der Meldetext ist die Meldeformel für die persönliche und freundliche Begrüßung aller Anrufer mit Ihrem Namen. Unser Tool unterstützt Sie bei der einfachen Konfiguration des Meldetextes per Drag and Drop.

■ Anweisungen

Die Gesprächsführung und das Handling Ihrer Anrufe bestimmen Sie bequem über die Anweisungen. Weiter wählen Sie für eine einfache Priorisierung die zu erfassenden Daten Ihrer Anrufer aus.

The screenshot displays the TELiAS configuration interface with several panels:

- Aufzunehmende Daten:** A list of data fields to be collected from callers, including contact information (Vorname, Nachname, Firma, Telefon, Adresse, Telefax, Mobilrufnummer, E-Mail-Adresse, Website) and additional details (Grund des Anrufes, Kunden-Nr., Aktenzeichen, Bestellnummer).
- Zusätzliche Anweisungen:** A text area for providing specific instructions to callers, such as return call arrangements.
- Ihr neuer Meldetext:** A list of customizable greeting messages for incoming calls, such as "Guten Tag" or "Immobilien König".
- Neue Verfügbarkeit:** A section for defining availability rules, including "Nicht Verfügbar", "Teilweise Verfügbar", and "Verfügbar".
- Neuer Status:** A list of status options for callers, such as "im Gespräch", "außer Haus", or "im Meeting".

■ Sekretariatsdaten

Ihre Stammdaten (Personen- und Firmen-daten) liefern die Grundlage für eine kompetente Bearbeitung der Anrufe Ihres persönlichen Telefon-Sekretariates.

■ Branche

TELiAS ist bereits für viele Freiberufler, Unternehmen und Institutionen tätig. Um stets eine branchenkonforme Bearbeitung der Anrufe zu sichern, stehen knapp 30 Kategorien mit speziell geschulten Mitarbeitern zur Auswahl.

■ Telefon, Telefax, E-Mail Adresse

Nennen Sie uns Ihre Telefon- und Fax-Nr. sowie die E-Mail Adresse unter der Ihr Unternehmen erreichbar ist und informieren Sie uns gleichzeitig hinsichtlich der richtigen Verwendung und Herausgabe an Anrufer.

■ Geschäftszweck

Damit unsere Mitarbeiter nicht nur den Namen Ihres Unternehmens kennen, sondern auch den Gegenstand Ihres Business vor Augen haben, können Sie hier die wichtigsten Aspekte Ihres Unternehmens darstellen.

■ Verfügbarkeit

Regeln Sie Ihre Verfügbarkeit gegenüber Anrufern wie ein Verkehrspolizist: Rot für nicht verfügbar, Gelb für eingeschränkt verfügbar und Grün für verfügbar. So lässt sich das Sekretariat ganz nach Ihrem Bedarf z. B. als persönliches Vorzimmer oder als Telefonzentrale regeln.

■ Status

Ihr persönlicher Status beschreibt die Situation, in der das Telefonsekretariat für Sie tätig ist: Je nachdem, ob Sie im Gespräch, beim Kunden oder im Urlaub sind. Die TELiAS-Mitarbeiter behalten für Ihre Anrufer den Überblick und wissen, wann Sie für wen erreichbar sind.



■ Benachrichtigung

Per E-Mail, SMS und Web halten wir Sie stets auf dem Laufenden über eingegangene Anrufe und Fax-Nachrichten. So sind Sie stets im Bilde und können im Bedarfsfall schnell reagieren.

■ Fax-Service

Ihre Erreichbarkeit gilt selbstverständlich auch für Fax-Nachrichten. Mit der TELiAS Fax-to-Mail Lösung werden Ihnen eingehende Fax-Nachrichten als PDF oder TIFF digital zur Verfügung gestellt.

■ Mitarbeiterliste

Welcher Mitarbeiter ist für was zuständig? Hinterlegen Sie Ihre Mitarbeiter und Abteilungen nebst der Zuständigkeit als „Keyword“. So finden unsere Sekretärinnen immer den richtigen Ansprechpartner.

■ Geschäftszeiten

Ihre „üblichen“ Geschäftszeiten in denen Sie für Anrufer persönlich erreichbar sind. Alle übrigen Zeiten überlassen Sie uns. So arbeiten unsere Sekretärinnen optimal mit Ihnen zusammen.

> ERREICHBARKEIT VON MITARBEITERN

Nutzen Sie die neue Option des Untersekretariates. Mitarbeiter und Abteilungen können Anweisungen zur Gesprächsführung sowie Informationen über Verfügbarkeit ganz nach Bedarf individuell und selbstständig regeln. Jeder Mitarbeiter wird direkt über relevante Anrufe per E-Mail, SMS und Web informiert. So gewinnen Sie für alle Mitarbeiter die optimale Erreichbarkeit und profitieren zusätzlich von einer Prozessverbesserung beim Informationsaustausch.

Aufzunehmende Daten

Kontaktdaten

 Vorname
 Nachname
 Firma
 Telefon

Zusätzliche Angaben

 Grund des Anrufes
 Kunden-Nr.
 Aktenzeichen
 Bestellnummer

Erweiterte Kontaktdaten

 Adresse
 Telefon
 Motiv
 E-Mail
 Web

Zusätzliche Anweisungen

Bei Anfragen zu Objekten einen Rückruf vereinbaren.

Neue Verfügbarkeit

 Nicht Verfügbar
Keine Weiterleitung, nur Notiz aufnehmen.
 Teilweise Verfügbar

Neuer Status

 im Gespräch
 im Kundengespräch
 außer Haus

Neuer Mitarbeiter | Alle | A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Suche **OK**

Mitarbeiter

Typ	Name	Position	Telefon	Mobilrufnummer	E-Mail	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Beck, Maria	Maklerin	+49 (221) 99556515	+49 (171) 99556515	m.beck@koenig-immobilien.de
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Buchhaltung	Rechnungen, Zahlungen	+49 (221) 99556525		fibu@koenig-immobilien.de
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	König, Franz	Makler	+49 (221) 99556510	+49 (171) 99556510	f.koenig@koenig-immobilien.de

alle auswählen | markierte **OK**

Speichern **Abbrechen**

DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK:

- Eigener Login-Bereich je Mitarbeiter
- Abwesenheits- und Verfügbarkeits-Status je Mitarbeiter
- Direkte Benachrichtigung von Mitarbeitern per E-Mail, SMS und Web
- Separate Anweisungen zur Gesprächsführung je Mitarbeiter
- Definition von Ansprechpartner und Tätigkeitsfeldern über „Keywords“

> WARUM TELIAS?

ERREICHBARKEIT IST EINE FRAGE DER EINSTELLUNG!

TELiAS bietet anspruchsvollen Geschäftskunden intelligente Telekommunikations-Dienstleistungen rund um das Thema Erreichbarkeit. Die Kombination aus einer persönlichen Anrufannahme durch geschulte Fachkräfte und weiterer integrierter Leistungen bildet die Kernelemente der vier Geschäftsbereiche.



Mehrwertdienste

Sekretariatsdienste

Service & Solutions

BusinessCenter-Dienste

TELiAS hilft Unternehmen unabhängig von ihrer Größe, Anrufe richtig zu zuordnen, Prioritäten in der Bearbeitung zu setzen und damit Business-Prozesse zu optimieren. Ganz nach Bedarf ist ein Outsourcing einzelner Telefonanschlüsse oder der gesamten Telefonzentrale in Abwesenheit, bei Anrufspitzen oder in den Abendstunden und am Wochenende möglich. Als erster und einziger Anbieter baut TELiAS seine Erreichbarkeits-Dienste auf einem Unified Messaging System auf, mit dem die Mitarbeiter im Telefonsekretariat in Echtzeit administriert werden können.

Aus nahezu allen Bereichen der Wirtschaft nutzen Kunden die Dienste der TELiAS um ihre Erreichbarkeit und Kommunikationsprozesse zu optimieren. Mit mehr als 2.500 Geschäfts-kundenverträgen gehört TELiAS zu den Marktführern der Branche und hat sich seit der Gründung im Jahr 2003 als klarer Innovationsführer etabliert.

> KONTAKTDATEN

Sie haben Fragen zum Servicepoint oder zu den Produkten von TELiAS?

Wir freuen uns über Ihren Kontakt:

TELiAS GmbH

Hohenstaufenring 38-40

50674 Köln · Germany

Telefon: +49 (0) 1803-333 917*

Telefax: +49 (0) 1803-333 918*

www.telias.de