

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

## Wir wagen einen Blick in die nahe Zukunft!



**E**in Montag im Jahr 2017. Ihr Service-Center wartet auf eingehende Anrufe, doch nichts passiert. Frau H. ruft wegen eines Anliegens Ihr Unternehmen an. Doch der Anschluss ist nicht erreichbar. Sie ruft eine weitere Rufnummer an und es ertönt eine Ansage „Dieser Anschluss ist nicht erreichbar“. Sie schreibt eine E-Mail, erhält aber nur eine automatisierte Nachricht. Was nun? 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.

Mit dem Thema IP-Umstellung haben sich noch nicht alle Unternehmen offensiv beschäftigt. Kein Überblick über gewachsene ITK-Strukturen, fehlendes Fachpersonal, Angst vor Veränderungen und mangelndes Zusammenspiel Ihrer ITK-Anbieter sind nur einige Gründe, die eine reibungslose/störungsfreie Umstellung erschweren. 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 widmet, um Ihnen die notwendige Transparenz zu verschaffen. Es ist an der Zeit

weiterzudenken! Was möchten Sie in Zukunft ändern? Sie haben nun einen Überblick über Ihre Festnetzanschlüsse, Provider, benötigte IP-Trunks, die IVR-/Routingprozesse, TK-Anlage und sonstigen Kundendialoglösungen. Wurden dabei 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 der Kundenkommunikation gehen und Ihre ITK-Infrastruktur wirtschaftlich und kundenfreundlich optimieren? Automatisierte Rückruf-Lösungen bis hin zu einer visuellen IVR (App/Web), die dem Anrufer ermöglicht, zwischen Warten/Rückruf zu wählen und mit nur wenigen Klicks zum Spezialisten ins Service-Center zu gelangen, sind weitere Optionen. Eine einheitliche ITK-Infrastruktur, kundenfreundliche IVR-/Anrufprozesse sowie eine Reduzierung der Warte-/Gesprächszeit sind nur der Anfang von digitalen Lösungen der Zukunft. Nicht außer Acht zu lassen sind auch durchdachte Disaster-Recovery-Szenarien für Ihren Kundendialog, die Ihr Unternehmen schützen. Zu guter Letzt sollten auch wirtschaftliche Aspekte nicht vernachlässigt werden. Eine Optimierung der ITK-Infrastruktur und Kundendialoglösung kann deutliche finanzielle Einsparungen mit sich bringen. Die Betreuung der einzelnen ITK-Anbieter in der Wertschöpfungs-

fungskette Ihrer ITK-Infrastruktur durch einen spezialisierten Partner verschafft zudem Planungsspielraum und interne personelle Ressourcen, aber auch wirtschaftliche Vorteile sowie Sicherheit für Ihr Unternehmen. Steht das Konzept, ist es an der Zeit, die richtigen Anbieter zu finden und Taten folgen zu lassen. Die Implementierung im laufenden Betrieb und Betreuung sind weitere Bausteine zum Erfolg. Eine langfristige Administration und Pflege Ihrer ITK-Infrastruktur für Ihren Kundendialog ist in der heutigen Zeit unabdingbar. Wenn Sie sichergehen möchten, setzen Sie auf einen zuverlässigen, spezialisierten Partner – die BERICON GmbH.

### Kontakt zum Unternehmen



### BERICON GmbH

Kaiser-Friedrich-Promenade 14  
61348 Bad Homburg v. d. Höhe



### Christopher Richter

Tel. +49 (0)6172 / 6679530  
Mob. +49 (0)177 / 7212734  
christopher.richter@bericon.de  
www.bericon.de