

Grossunternehmen

Einfach erfolgreich kommunizieren.

Inbound & Interactive Services — Lösungen
für das perfekte Anrufmanagement.



swisscom

Machen Sie Kommunikation zum Erfolgsfaktor.

Möchten Sie die Kundenpflege optimieren oder neue Kunden gewinnen? Mit unseren Inbound & Interactive Services haben Sie die richtigen Instrumente zur Hand.



Der direkte Draht zur Ihrem Unternehmen

Mit den Business Numbers von Swisscom erhalten Ihre Kunden einen schnellen und direkten Zugang zu Ihrem Unternehmen – unabhängig von Ihrem Standort oder Ihren Festnetz-, Fax- oder Mobilnummern. Mit diesem einheitlichen Zugang bündeln Sie wirksam Ihre Kräfte und vermitteln ein attraktives Bild. Sie haben die Wahl zwischen verschiedenen Nummerntypen: von gratis für Ihre Kunden bis zu profitabel für Sie.



Geballte Intelligenz hinter jeder Nummer

Jeder verlorene Anruf ist eine verpasste Chance. Dank unseren intelligenten Routingmöglichkeiten sortieren Sie die Anrufe präzise nach unterschiedlichen Kriterien. Ihre Kunden gelangen so ohne lästige Wartezeiten umgehend zur richtigen Zielperson in Ihrem Unternehmen.



Wir machen es Ihnen gerne einfach

Viele nützliche Zusatzfunktionen machen unsere Business Numbers noch attraktiver. Dank webbasierten Tools ändern Sie z.B. Einstellungen jederzeit mühelos oder gewinnen schnell einen Überblick über alle relevanten Verbindungsdaten.



Mit Interaktivität Zeit und Kosten sparen

Erweitern Sie mit unseren Mobile & Media Services Ihre Möglichkeiten. Mit unserer Hilfe wird jedes Telefongerät zur Fernbedienung Ihrer Applikation. Versenden oder empfangen Sie weltweit grosse Mengen an Kurzmitteilungen oder ermöglichen Sie Ihren Kunden das Bezahlen via SMS/MMS oder im mobilen Internet – ganz ohne hemmende Registrierungsprozesse. Rechnungsstellung und Inkasso erfolgen bequem über die Telefonrechnung Ihrer Kunden.



Willkommen beim richtigen Partner

Wünschen Sie Leistung und Qualität? Dann ist Swisscom der richtige Partner für Sie. Unsere langjährige Erfahrung, unser leistungsfähiges und stabiles Netz sowie unsere kompetente und persönliche Betreuung werden auch Sie begeistern. Die Zahlen sprechen für sich: Bei einer Netzverfügbarkeit von 99,99% vermitteln wir jedes Jahr Millionen von Anrufen an über 100 000 Business Numbers.

Unser Portfolio – erste Wahl für beste Erreichbarkeit.

Sie möchten Anrufe und Informationen effizient bearbeiten oder kostenpflichtige Dienste einfach verrechnen? Unsere Inbound & Interactive Services bieten Ihnen alles, was Sie brauchen.

Customer Contact Access

Legen Sie Ihren Kunden den roten Teppich aus. Beste Erreichbarkeit dank passenden Zugangsnummern – in der Schweiz und weltweit.

Freecall 0800
International Freecall +800
Shared Cost 084x
International City Access
Corporate Number 058
SMS/MMS Large Account

Customer Contact Management

Mit intelligenten Routingmöglichkeiten und Customer-Contact-Lösungen gestalten Sie Ihre Kundenkontakte professionell, effizient und günstig.

Allocation
Blacklist/Whitelist
Division
Origin
Selection
Time
Rerouting
Secure Routing
Interactive Voice Response (IVR)
Virtual Call Center (ACD)
Voice Recording

Payment & Voting Services

Verrechnen Sie kostenpflichtige Services einfach via Telefon. Ob für Beratung, Multimedia oder Wettbewerbe – Ihrer Kreativität sind keine Grenzen gesetzt.

Premium Rate 090x
TeleVote
SMS/MMS Business Numbers
Mobile Internet Billing



Der direkte Draht zu Ihrem Unternehmen.

Nummern

Freecall 0800/International Freecall +800

Mit einer nationalen oder internationalen Gratisnummer ist Ihr Unternehmen unter einer einheitlichen Nummer kostenlos erreichbar. Damit intensivieren Sie den Kundendialog nachhaltig und steigern den Umsatz. Mit International Freecall +800 sind Sie weltweit in über 60 Ländern präsent, ohne dort eigene Standorte zu betreiben oder Verträge mit ausländischen Carriern abzuschliessen.

Shared Cost 084x

Bestimmen Sie mit einer Kostenteilungsnummer selbst, in welchem Ausmass sich der Anrufer an den Verbindungskosten beteiligt. Die einheitliche Nummer kann nicht nur aus der Schweiz (Fest-/Mobilnetz), sondern auch aus dem Ausland erreicht werden (mit Landesvorwahl +41).

Premium Rate 090x

Mit einer erhöht kostenpflichtigen Nummer bestimmen Sie selbst das Angebot und den Preis (pro Minute, Anruf). Wir übernehmen die Abrechnung und das Inkasso bei Ihren Kunden.

0900: für Waren und Dienstleistungen oder zeitlich unbegrenzte Angebote wie Beratungsleistungen via Hotline.

0901: für zeitlich begrenzte Angebote wie z.B. Wettbewerbe, Spiele, Horoskope und Votings.

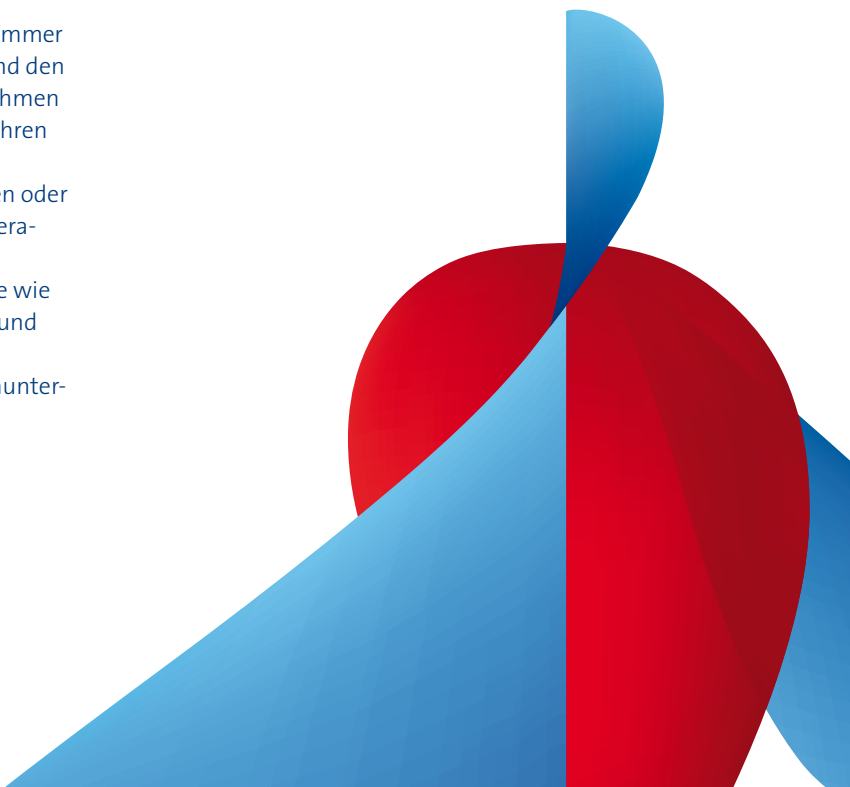
0906: für Angebote der Erwachsenenunterhaltung.

International City Access

Bieten Sie Ihren Kunden mit einer lokalen Rufnummer einen einfachen Zugang in über 40 Ländern weltweit (z.B. in zahlreichen Grossstädten). Während der Anrufer nur den normalen Lokaltarif bezahlt, übernehmen Sie die Kosten für die internationale Verbindung.

Corporate Number 058

Mit den Unternehmensnummern sind Sie schweizweit unter der einheitlichen Vorwahl 058 erreichbar. Unabhängig von Standort und Anschluss gestalten Sie einen logisch aufgebauten, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Nummerierungsplan. Eine Umnummerierung infolge Standortwechsel oder Organisationsänderung ist künftig nicht mehr nötig.





Geballte Intelligenz hinter jeder Nummer.

Routing

Allocation

Verteilen Sie Anrufe prozentual auf einzelne Agenten bzw. Zielnummern, um bei grossem Verkehrsaufkommen die Anrufspitzen besser abzufangen, die Kapazitäten optimal auszulasten und die Verfügbarkeit zu erhöhen.

Blacklist/Whitelist

Öffnen Sie einen Zugang für bevorzugte Anrufer (Whitelist) bzw. schliessen Sie nicht erwünschte Teilnehmer aus (Blacklist).

Division

Lenken Sie Anrufe mit unterdrückter Rufnummer individuell (z.B. mit einer Absage zurückweisen oder zur Eingabe der Rufnummer auffordern).

Origin

Leiten Sie Anrufe nach Ursprung weiter (z.B. Sprache, Land, Region, Ortschaft, Telefon- oder Kundennummer).

Selection

Sperrern Sie Anrufe in Abhängigkeit der Herkunft (z.B. Mobilnetz, Festnetz, Ausland).

Time

Lenken Sie Anrufe intelligent nach Tageszeit, Wochentag oder Datum an die richtige Zielnummer.

Rerouting

Leiten Sie Anrufe zur nächsten freien Zielnummer in einer vorher definierten Reihenfolge (z.B. falls besetzt, falls keine Antwort oder bei technischer Störung).

Secure Routing

Leiten Sie Anrufe bei unvorhersehbaren Ereignissen (z.B. Störungen oder Ausfall Ihrer lokalen Infrastruktur) einfach weiter und sichern Sie so die Erreichbarkeit all Ihrer Standorte.

Interactive Voice Response (IVR) Standard/Code

Ermöglichen Sie eine interaktive Vorqualifizierung der Anrufe. Ihre Kunden erteilen via Telefon einfache Sprach- oder Tastenbefehle (z.B. Eingabe Kundennummer, Postleitzahl, Sprache, gewünschte Dienstleistung) und werden automatisch dem richtigen Agenten zugewiesen.

Virtual Call Center (ACD)

Mit einer automatischen Anrufverteilung verknüpfen Sie Ihre Agenten standortunabhängig zu einem virtuellen Call Center. Ist die Zielnummer eines Agenten besetzt, wird der Anruf automatisch zum nächsten freien Agenten weitergeleitet. Ressourcen werden so effizient genutzt und Anrufe ohne mehrfaches Weiterleiten beantwortet.



Wir machen es Ihnen gerne einfach.

Aktivierung und Mutationen

Change via Customer Care

Erteilen Sie unserem Kundendienst für Mutationen einen Auftrag.

Change via Phone

Ändern Sie Zielnummern direkt via Telefon.

Change via Web

Konfigurieren Sie Nummern, Routing Einstellungen und Zusatzservices schnell, einfach und jederzeit online.

Express Activation

Nehmen Sie Ihre nationale Business Number in dringenden Fällen sofort in Betrieb.

Temporary Activation/Deactivation

Aktivieren oder deaktivieren Sie Ihre Business Number auf bestimmte oder unbestimmte Zeit. So sparen Sie Kosten bei fehlender Auslastung der Business Number.

Weitere Leistungen

Announcement Standard/Individual

Wählen Sie für Ihre Ansagetexte (Begrüßung, Preis) zwischen vordefinierten und selbst aufgezeichneten Texten.

Consulting

Profitieren Sie von unserer grossen Erfahrung und lassen Sie sich bei anspruchsvollen Geschäftsideen und komplexen Anforderungen von uns beraten.

Invoice Reporting

Kontrollieren Sie alle relevanten Verbindungsdaten online. Die Statistiken bieten absolute Transparenz bezüglich Herkunft, Dauer und Kosten der Anrufe sowie erzielten Umsatzes.

Number Display

Entscheiden Sie, welche Nummer auf dem Display Ihres Agenten angezeigt wird (Nummer des Anrufers oder die Ihrer Business Number).

Tariff Change

Verrechnen Sie einen fixen Preis pro Anruf oder ändern Sie den Tarif während eines Anrufs (z.B. Warteschleife kostenlos, erste Abklärungen zum tieferen und anschließende Beratung durch einen Spezialisten zum höheren Tarif).

Voice Recording

Verwenden Sie die Gesprächsaufzeichnung zur Qualitätssicherung, zu Trainingszwecken oder als Beweismittel. Nach Zustimmung des Anrufers werden die Gespräche aufgezeichnet und auf einem sicheren Server abgelegt.



Mit Interaktivität Zeit sparen und Kosten senken.

Mobile Services

SMS/MMS Large Account

Versenden Sie grosse Mengen von Kurzmitteilungen in kurzer Zeit. Je mehr Sie versenden, umso günstiger wird der Preis. Bei SMS ist selbst der weltweite Empfang gewährleistet.

SMS/MMS Business Numbers

Bieten Sie Ihren Kunden kostenpflichtige Dienste über SMS/MMS. Ob Mobile Marketing, Wettbewerbe oder Chats – Ihrer Kreativität sind keine Grenzen gesetzt.

Mobile Internet Billing

Ihre Kunden bezahlen ohne komplizierte Registrierung ganz einfach mit dem Mobiltelefon. Mobile Downloads, kostenpflichtige Portale oder Streamingangebote werden so zum Einkaufserlebnis.

Media Services

TeleVote

Ob kurzzeitige Spitzen oder konstant hohes Volumen: Wickeln Sie den Massenverkehr von Anrufen oder SMS störungsfrei ab. TeleVote eignet sich für Abstimmungen, Meinungsumfragen (Radio, TV), Gewinnspiele, Werbe- und Fundraising-Aktionen.

Interactive Services

Über interaktive Lösungen beziehen Ihre Kunden multimediale Informationen oder Dienstleistungen – einfach, schnell und rund um die Uhr. Der Dialog erfolgt über Sprachbefehle, SMS, MMS, Videostreaming etc. Begeistern Sie Ihre Kunden und sparen Sie zugleich Zeit und Geld.



Willkommen beim richtigen Partner.

Als Generalunternehmen bietet Ihnen Swisscom komplette Lösungen aus einer Hand: Planung, Beschaffung, Installation, Konfiguration, Inbetriebnahme sowie Wartung und Betrieb von Kommunikationssystemen und Informations- und Kommunikationslösungen.

Ihre Kommunikationsinfrastruktur ist stets auf dem neusten technologischen Stand – so zahlen sich Ihre Investitionen nachhaltig aus. Sie bestimmen über den Grad Ihres Einsatzes: So können Sie Aufgaben selbst erledigen oder an uns delegieren, Infrastruktur kaufen oder mieten, Kosten als einmalig oder als wiederkehrend definieren.

Rund um die Uhr steht Ihnen die schweizweit grösste und dichteste Serviceorganisation zur Verfügung. Sie finden uns immer in Ihrer Nähe. Unsere motivierten Mitarbeitenden kennen Ihre Bedürfnisse – sie setzen sich täglich für beste Qualität und besten Service ein.

Wir sind für Sie da.

Swisscom (Schweiz) AG
Grossunternehmen
Business Numbers
Postfach
CH-3050 Bern

Hotline Business Numbers
Telefon 0800 848 900, Fax 0800 848 901
Telefon aus dem Ausland +41 800 848 900
www.swisscom.ch/grossunternehmen

