



Telenet – Für erfolgreiche Kundeninteraktion

Die Kommunikation zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden hat sich grundlegend geändert. Optimale Erreichbarkeit und permanente Verfügbarkeit der telefonischen Services sind nur noch die halbe Miete. Kunden erwarten heute zum einen Serviceangebote für ihre mobilen Geräte. Zum anderen tauschen sie sich bei Problemen eher in sozialen Netzwerken aus. Die Lösungen von Telenet helfen Ihnen, Ihren Kundendialog an diese neuen Anforderungen anzupassen.

Leistungen:

■ Sprachdialoglösungen

- Automatisierte Kundenbefragung
- Automatisiertes Telebanking
- Automatische Telefonzentrale
- Ticketing für HelpDesks
- CTI-Lösungen
- Individuelle Sprachportale
- Individuelle Anwendungen

■ Customer Interaction 2.0

- Mobile Anwendungen
- Multimodale Lösungen
- Social Network Integration
- Unified Communications

■ Test & Monitoring

- Sicherung der Sprach- und Videoqualität
- Test & Monitoring im Contact-Center
- Test & Monitoring für VoIP- und TDM-Netzwerke
- Monitoring von Mobilfunknetzen

■ Services

- Prozessberatung
- Agiles Projektmanagement
- Sprachdialogdesign
- Wartung & Support

Telenet ist einer der führenden Spezialisten für Kundeninteraktionslösungen im deutschsprachigen Raum. In unserem Portfolio finden Sie Sprachdialoganwendungen, Sprachportale, mobile Serviceanwendungen sowie Lösungen für Social Network Integration und Unified Communication im Unternehmen. Darüber hinaus bieten wir Ihnen als Distributionspartner von Empirix und Radvision eine breite Auswahl an Test- und Monitoring-Tools und -Services, mit denen Sie die hohe Sprach- und Videoqualität in Ihren Contact-Center- und Sprachdialoganwendungen sowie in Ihren TDM- und/oder IP-Netzwerken sicherstellen können. Mit fast 30 Jahren Erfahrung in der Durchführung komplexer Projekte, dem umfangreichen Know-how unserer Mitarbeiter sowie etablierten Partnerschaften zu den führenden Unternehmen im Bereich Telekommunikation und Sprachtechnologie finden Sie in Telenet DEN Partner für Ihre ITK-Projekte.

Für unsere Kunden aus dem Bereich Banken und Versicherungen bieten wir speziell an den Bedarf angepasste Lösungen für eine kundenfreundliche Teil- oder Vollautomatisierung der Servicekanäle: von sofort einsetzbaren,

sehr kosteneffizienten Self-Service-Anwendungen wie die vollautomatisierte Kundenbefragung „Telenet Customer Survey“ und das Telefonbanking-Portal „Telenet Banking“ bis hin zu komplexen Sprachportallösungen auf Basis individueller Anforderungsprofile. Auf Wunsch können wir Ihre telefonischen Services mit mobilen Zusatzdiensten ausstatten oder auch unabhängig davon mobile Anwendungen entwickeln. Unser ausgesprochenes Ziel ist es, Prozesse aufzubauen, die für Sie nicht nur günstiger und effizienter sind, sondern auch und vor allem vom Kunden als angenehm empfunden werden: Denn

Kernkompetenz Kundendialog

letztendlich ist das die Grundvoraussetzung, dass Automatisierung als Serviceplus wahrgenommen wird. Natürlich erhalten Sie zusammen mit unseren Lösungen umfassende Beratung zur optimalen Gestaltung Ihrer Anwendungen sowie alle notwendigen Systemintegrationsleistungen, Professional Services und bei Bedarf ein professionelles Sprachdialog-Design. Durch den Einsatz von Frameworks Telenet Voice4J und Telenet Mobile4J garantieren wir Ihnen eine effektive Entwicklung Ihrer Anwendungen und ein schnelles Projekt-Roll-out.

Wer ist Telenet?