



EXQUISIT
TELEFONKONZEPTE

MAGAZIN

THEMEN ZU KONZEPTION, PLANUNG, AKUSTIK-CI UND INSTALLATION



VORWORT

Telefonansagen und Ästhetik,
zwei Begriffe die wenig gemein haben?

Wir haben uns diese Frage zur Aufgabe gemacht um Ihnen vollkommen neue Perspektiven zur akustischen CI-Erweiterung zu ermöglichen. Sorgfältiges Klangdesign und eine unverwechselbare Musikkollektion sowie hervorragende Berufs-Sprecher aus Synchron/ TV und professionellstes Text-Creating werden Ihre Anrufer beeindrucken.

Telefonkonzepte statt Telefonansagen.

Unsere Hardwareabteilung ergänzt die Ansagenproduktion mit der nötigen Installation per Fernwartung oder direkt vor Ort.

Das Klangkonzept fügt sich der kreativen Textkonzeption, die Sprachaufnahmen folgen den schon vorhandenen Teilzielen durch eine erfahrenen Regie. Gemastert wird speziell für die Übertragung im Telefonnetz. Dem folgt schließlich die technische Ausführung durch unsere Telekommunikations-Partner.

Ein einheitliches Konzept ermöglicht Ihnen vollkommene Exklusivität.

Telefonansagen und Ästhetik. Zwei Begriffe die für uns untrennbar geworden sind.

Überzeugen Sie sich von unseren Klangwelten im Internet unter: **www.wartelounge.com**

Manfred Mantik

THEMEN

I	Anrufer-Routings Welches Ansagemodell ist das Richtige für unser Unternehmen. An welchen Stellen lässt sich der Telekommunikationscharakter mit unserem CI akustisch ergänzen.	S. 02
II	70% landen in der Schleife Interessante Ergebnisse lieferten aktuelle Studien zur Business-Telefonie zu Tage. Wie kann man das Anruferverhalten einschätzen?	S. 06
III	Lehnen Sie sich zurück... Und die Idee von der Wartelounge. Stilvoll, Exklusiv, den "Raum" für etwas Besonderes nutzen.	S. 07
IV	Weshalb es sich lohnt auf Qualität zu setzen...	S. 07
V	Hardware & Installation Wie funktioniert das EXQUISIT Hardwarekonzept? Wieviel "Hardware" ist überhaupt nötig? Welche Informationen muss ich bereitstellen?	S. 08
VI	Kontakt & Impressum Wie Sie uns erreichen können...	S. 09



ROUTINGS

Welches Ansagemodell ist das Richtige für unser Unternehmen und an welchen Stellen lässt sich der Telekommunikationscharakter mit unserem CI akustisch erweitern? Wir stellen die Basismodule

und einige Routing-Modelle vor. Ordentliche Anrufbeantworteransagen und exklusive Warteschleifen sind dabei Grundausstattung. Doch ist in Ihrem Fall eine Begrüßungsansage vorteilhaft? Wenn ja, dann mit oder ohne Auswahl-

menü? Und zu welchen Anlässen lohnen sich individuell auf Situationen abgestimmte Ansagen? Lassen Sie sich von den Möglichkeiten inspirieren. Gemeinsam erstellen wir ein Telefonkonzept das Ihren Anforderungen gerecht wird.

BASIS-MODULE

ANSAGE VOR MELDEN

Begrüßung

Tonwahlmenü

WARTESCHLEIFEN

Wartemusik

Warteansage

Tonwahlmenü

Infoansagen

Time-Out
Weiterleitung

Weiterleitung

ANRUFBEANTWORTER

AB-Normal

AB-Wochenende

AB-Feiertage

Infoansage

Mitarbeiter
Mailbox

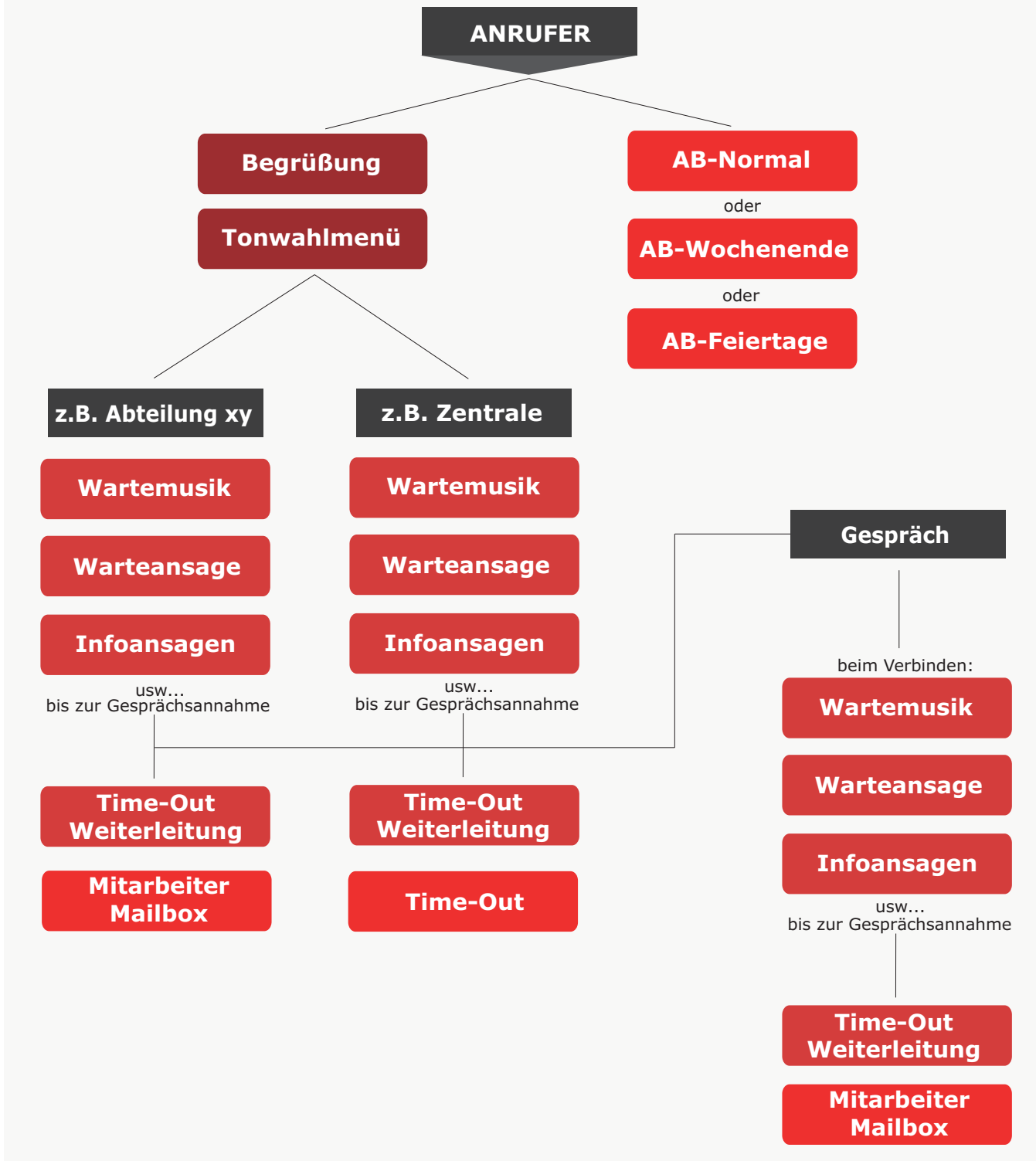
Time-Out

Routing-Modelle →



ROUTING-MODELLE

A - Corporate Telecommunication





ROUTING-MODELLE

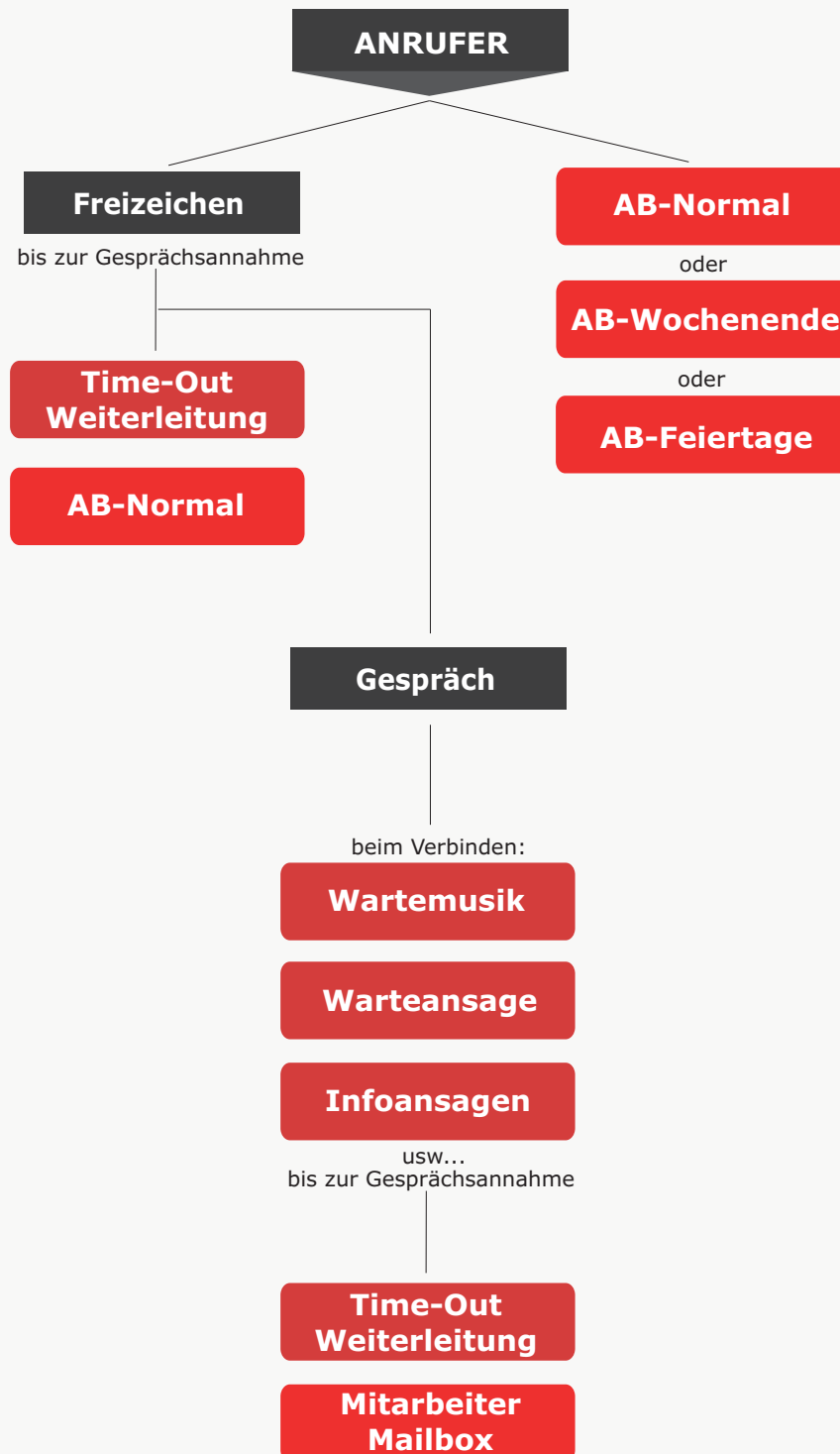
B - Corporate Telecommunication





ROUTING-MODELLE

C - Basic Telecommunication





70% landen in der Schleife

70% aller Business-Anrufer gelangen in die Warteschleife. Das ist das Ergebnis einer aufwändigen Studie des amerikanischen Konzerns AT&T. Doch das überraschende Studienergebnis kommt keines falls im

Alleingang daher. So präsentierte das Unternehmen US West Communications in Ihren Ergebnissen u.A. eine 140%ige Erhöhung der Aufenthaltsdauer in Telefonwarteschleifen die mit Informationen aufgewertet wurden. Besonders über-

rascht waren wir darüber, dass die Käufe von Produkten und Dienstleistungen um 12% stiegen, nachdem sie in der Warteschleife beworben wurden. Wir möchten Ihnen die Ergebnisse dieser Studien vorstellen. Profitieren Sie davon.

North American Telecommunications

Auszüge aus den Studien-Ergebnissen:

- Bei Stille in der Warteschleife legen 90% aller Anrufer innerhalb 40 Sekunden auf.
- 30 Sekunden länger am Telefon, bleiben Anrufer die Wartemusik hören.
- Bis zu 3 Minuten länger am Telefon, bleiben Anrufer die Informationen über Produkte und Dienstleistungen hören.

US West Communications

Informationen in der Telefonwarteschleife bewirken:

- 140%ige Erhöhung der Aufenthaltsdauer
- 15%ige Erhöhung der Anfragen nach Angeboten
- 12%ige Erhöhung der Käufe von Produkten und Dienstleistungen.

AT&T

Ca. 70% aller Business-Anrufer gelangen in die Warteschleife.

CNN

Der durchschnittliche Mitarbeiter verbringt 68 Stunden pro Jahr in Telefonwarteschleifen.

MaxiMarketing

16% aller Anrufer, denen in einer Warteschleife ein Kaufangebot offeriert wurde, nahmen dieses an.

Voice Response

34% aller Anrufer, die einmal aufgelegt haben rufen nicht wieder an.



Lehnen Sie sich zurück...

Wartelounge statt Warteschleife.

Niemand hängt gerne in der Warteschleife. Wie ist das bei einer exquisiten Wartelounge?

Exklusive Texte und hochwertige, stilvolle Wartemusik regen zur Emotionali-

sierung Ihrer Marke an. Denn der Konsum von Musik erzeugt im Verbraucher Bilder. Beeinflussen Sie den Anrufer in seiner Imagination. Das Beeindruckt und stärkt nachhaltig Ihrer Marke. Doch nicht nur Musik weckt die richtigen

Bilder, auch Text ist ein entscheidender Faktor. Kombiniert mit der damit abgestimmten Artikulation projiziert Ihr zukünftiger Telefonauftritt die vollkommene Ästhetik einer exklusiven Wartelounge. Nutzen Sie den Raum!

[NUTZEN SIE
DEN RAUM]



Weshalb es sich lohnt auf Qualität zu setzen...

Stil ist hörbar, Klangdesign fühlbar und Text merkbar. Und das täglich für jeden Anrufer.

Ein beeindruckender Telefonauftritt ist das Ergebnis erfolgreicher Faktoren.

Text

Guter Text macht aus Situationen Gelegenheiten. Schafft aus scheinbar negativen Problematiken, positive Erlebnisse. Innovative, exklusive Textkonzeption in Interaktion mit Musik und Artikulation.

Sprache

Markante Profi-Sprecher aus TV und Synchron sprechen Ihre Telefonansagen. Profitieren Sie von unserer erstklassigen Regie. Wir führen unsere Sprecher aktiv an das Gesamtkonzept und sorgen dafür, dass sich Sprache, Text und Musik zu einer Einheit fügen.

Musik

Authentizität weckt Vertrauen und Vertrauen ist seriös. Wir bieten Ihnen eine stilvolle Musik-Kollektion, die authentisch klingt. Noch individueller? Gerne schreiben wir, passend zu CI und Telefonkonzept einen exklusiven Soundtrack. Natürlich alles GEMA-frei.

Hardware

Hardwarekonzepte passend zu Ihren Telefonansagen und vorhandener TK-Applikation. Auf Wunsch installieren wir vor Ort.

Setzen Sie auf Qualität, denn Ihre Anrufer werden es hören, fühlen und merken.



Hardware & Installation

Wie kommt nun die Wartelounge in den Kasten? Ein ganz wesentlicher Teil des Telefonkonzepts ist das Hardwarekonzept. Denn die beste Ansage bringt nichts, wenn sie nicht lauffähig gemacht wird. So ist EXQUISIT-Telefonkonzepte einer der ersten Anbieter für individuelle Telefonansagen, die eine zeit- und kostensparende Lösung zu diesem Thema bereit hält. Die Vorstellungen und Anforderungen unserer Kunden sind selbstverständlich unterschiedlich umfangreich. So kann ein kleines Unternehmen ihre Anrufbeantworteransage und Warteschleife mit ein wenig Kenntnis und unserer kostenfreien Beratung selbst aufspielen, solange es sich um eine übersichtliche Telefonanlage mit wenigen Nebenstellen handelt. Doch meistens sieht die Realität in vielen Unternehmen anders aus. Es gibt viele Rufnummern, eine

Anlage die gerade so in ein Rack passt und natürlich viele Nebenstellen. Wir bieten Ihnen zum Pauschalpreis von knapp 100 Euro die Aufspielung durch Fachpersonal an, bei Bedarf sogar vor Ort und setzen Sie gerne bereits vor der Produktion darüber in Kenntnis, welche Hardwaremodule u.U. noch benötigt werden. Doch die Erfahrung zeigt, dass besonders die umfangreichen TK-Systeme bereits die nötigen Fähigkeiten mitbringen.

Sie haben einen festen TK-Dienstleister? Gerne arbeiten wir mit Ihrem festen Telekommunikationsdienstleister zusammen und organisieren die Installation in Ihrem Betrieb.

Sie können sich somit auf das Kerngeschäft konzentrieren und erhalten ein Konzept und die damit verbundene Realisierung durch unser Haus. Das ist Effektiv, spart Zeit und Geld. Fragen Sie uns, wir beraten Sie gerne.



i INFO

Was wir von Ihnen benötigen:

- ▶ Informieren Sie uns über Hersteller und Typ Ihrer aktuellen Telefonanlage.
- ▶ Wenn möglich, teilen Sie uns mit welches Dateiformat in Ihrer TK-Anlage benötigt wird. z.B. wav oder mp3 und deren Kompressionsrate/ KHz.



Kontakt

EXQUISIT-Telefonkonzepte

Schwarzer & Mantik GbR

Wippertstraße 2

79100 Freiburg, Germany

Telefon

+49 (0) 761/ 38 41 67 -01

Telefax

+49 (0) 761/ 21 44 8 45

Mail

Info@wartelounge.com

Erleben Sie unsere Klangwelten!

- ▶ Auf unserer Website:
www.Wartelounge.com
- ▶ Auf unsere Demo-Line.
Hören Sie unsere Demos vom Band:
+49 (0) 761/ 38 41 67 -02
Zum üblichen Ortstarif!
- ▶ Auf unserer aktuellen Demo-CD:
Einfach anfordern per Mail oder Telefon

Geschäftsführer

Herr Mantik;
Herr Schwarzer