



## call & communication management

Das Kieler Unternehmen **corporate music group** befasst sich seit seiner Gründung mit der Optimierung der Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Kernpunkte sind für uns dabei die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit, der Aufbau eines akustischen Erscheinungsbildes und die Qualifizierung von Mitarbeitern.

Wir nennen das: **call & communication management**.

30 bis 40% der Anrufer von Unternehmen gelangen nicht zu der von ihnen gewünschten Abteilung – geschweige denn zum richtigen Ansprechpartner; teilweise sind Unternehmen für Ihre Kunden sogar unerreichbar. Wir lösen diese Aufgabe für Sie mit aussagekräftigen Analysen und geeigneten Optimierungskonzepten. Darüber hinaus bieten wir ein eigenes Portfolio von Hard- und Software an, vom beispielbaren MP3-Abspielgerät, über eine eigene Anruf- Auswertungssoftware, bis hin zur leistungsfähigen Anrufverteilung mit ACD-Funktionalität.

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Wartefelder, Ansagen im Besetztfall und automatische Vermittlungen gehören zum Alltag von Anrufern. Wir machen diese Zeit für Sie mit hochwertigen Sprach-, Text und Musikinhalten nutzbar und ermöglichen Ihnen so ein besseres Verhältnis zum Kunden.

Musik ist Emotion, mehr noch – Musik weckt und konserviert Emotionen. Individuell erarbeitete Musik und der Sound erhöhen maßgeblich den Wiedererkennungswert Ihres Unternehmens. Wir entwickeln Audio Branding Konzepte, die eine emotionale Bindung der Kunden an Ihre Firma herstellen, und damit die so wichtige Differenzierung vom Wettbewerb.

Kaum etwas stärkt ein Unternehmen mehr als qualifizierte und engagierte Mitarbeiter. Ob es sich um Software-Schulungen im Call Center handelt oder um Workshops zum Umgang mit Beschwerden: Das Ergebnis unserer Technik- und Kommunikationstrainings sind effizientere Abläufe und ein Vorsprung in der Kommunikation mit Ihren Kunden. Bei der Realisierung dieser modular einsetzbaren Einzelmaßnahmen begleiten Sie Projektleiter – von der Planung über die Umsetzung bis hin zur Erfolgskontrolle. Das Ergebnis sind zufriedener Kunden, die zu einer Steigerung Ihres Umsatzes beitragen.

## Unsere Produkte

---

### Dienstleistungen

Erfassung, Analyse und Auswertung von Statistiken  
Consulting für Voice Portale, IVR und Call Center in Bezug auf Call Flow und Sprachdialog Design  
Erstellung internationaler Sprachansagen im eigenen Tonstudio mit mehr als 100 Sprechern  
Textkonzeption und Produktion von Werbespots für die Kommunikation am Telefon  
Lizenzierung und Eigenproduktion GEMA-freier Musik  
Kreation von Audio Branding Konzepten (Audio Logo, Corporate Song, Corporate Voice)  
Individuelle Musikproduktion für Werbung, Film, Messe, Websites etc.

### Hardware

Spezielle, per USB, LAN und E-Mail bespielbare MP3-Abspielgeräte für die Telefonwarteschleife

### Voice-Systeme für:

Intelligente Anrufverteilung mit Call Center Funktionalität, automatische Vermittlung,  
Music on Hold, Ansage vor Melden, Ansage bei Besetzt und Voiceboxen

### Spezielle Features:

LAN-Anschluss und E-Mail Funktionalität; Anbindung über analogen Port, CSTA und SIP  
Standalone Gebührenauswertungs-Systeme für Hotels, Kliniken etc.

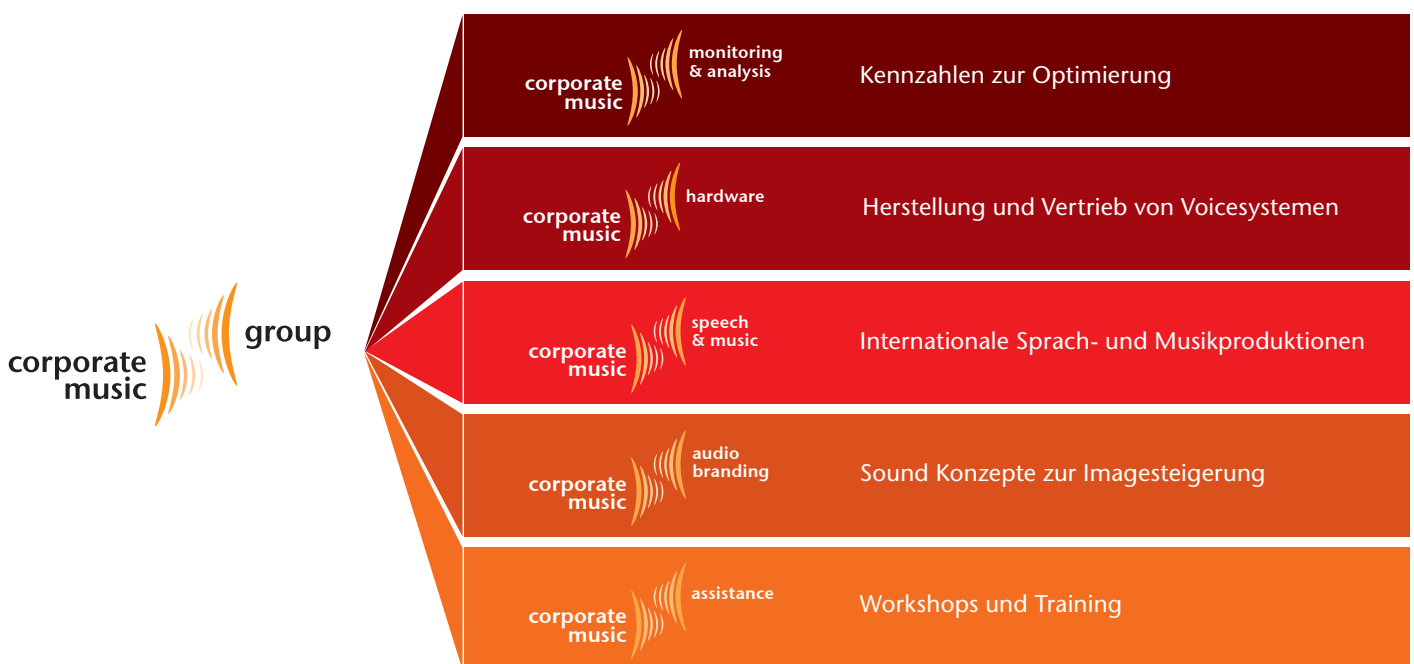
### Software

Auswertungssoftware zur Ermittlung und Beurteilung der telefonischen Erreichbarkeit  
und zur Lieferung von Kennzahlen über das Verhalten von Anrufern

### Schulungen und Trainings

Training on the Job für Supervisoren, Agenten und Telefonpersonal  
Kommunikations-Schulung von Mitarbeitern z.B. in Bezug auf Gesprächsverhalten,  
Konfliktsituationen und Beschwerdemanagement

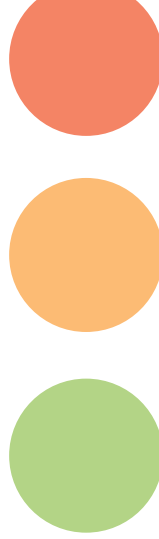
## Kernkompetenzen der corporate music group



### Ihre Chance auf mehr Umsatz

#### Mit unseren Leistungen erhalten Sie:

- Eine bestmögliche „qualitative Erreichbarkeit“
- Die Optimierung Ihrer ITK Technik mit Schwerpunkt Voice-Applikationen
- Die Minimierung von Anrufverlusten
- Einen bestmöglichen Personaleinsatz
- Eine positive Grundstimmung des Kunden am Telefon
- Chancen zur Ausnutzung der Wartezeiten für Infos, Ansagen und Werbung
- Ihren eigenen Corporate Sound durch Firmenmusik und Audio Logo
- Eine Steigerung des Images Ihres Unternehmens
- Mehr Geschäftsabschlüsse



## Kurze Checkliste für Ihr Unternehmen

### Ihr Unternehmen und Ihre Anrufer:

- Wissen Sie ob und wie genau Ihr Unternehmen telefonisch erreichbar ist? ● ● ●
- Sind Ihre Zentrale, die Abteilungen/Standorte und Mitarbeiter optimal erreichbar? ● ● ●
- Welche(r) Mitarbeiter(in) nimmt wo welches Gespräch an? ● ● ●
- Ist Ihre Telefonzentrale optimal ausgestattet und wird sie wirtschaftlich genutzt? ● ● ●
- Kann sich der Kunde selbst vermitteln? ● ● ●
- Kann der Anrufer immer eine Nachricht hinterlassen? ● ● ●
- Welche verschiedenen Leistungsmerkmale (AB, IVR, ACD, MoH, CTI, Zentrale etc.) haben Sie im Einsatz? ● ● ●
- Gibt es ein Call Center oder ein Voice Portal und für welchen Bereich? ● ● ●
- Ist der Call Flow in Ihrem Unternehmen ideal aufgebaut? ● ● ●
- Sind alle Mitarbeiter ausreichend auf die Telefontechnik geschult? ● ● ●
- Wann haben Ihre Agenten oder Supervisoren zuletzt eine Qualifizierung erhalten? ● ● ●
- Sind Beschwerdemanagement, Kommunikationstraining und inhaltliche Gesprächsführung ein Thema in Ihrem Unternehmen? ● ● ●
- Haben Sie eine verbale Kernaussage für Ihr Unternehmen, die auch Ihren Mitarbeitern bekannt ist? ● ● ●
- Sind Ihre Mitarbeiter im Umgang mit Konflikten (interne oder externe) geschult? ● ● ●
- Gibt es professionelle Sprachansagen in Ihrem Unternehmen? ● ● ●
- Setzen Sie eine eigene Firmenstimme für Ihren werblichen Auftritt ein? ● ● ●
- Kennen Sie Ihre Musik in der Warteschleife? ● ● ●
- Gibt es automatisierte Ansagen (Hinweise, Infoline)? ● ● ●
- Nutzen Sie die Wartezeit Ihrer Kunden für Informationen, Werbung oder Hinweise? ● ● ●
- Verwenden Sie eine eigene Firmenmusik oder ein Audio Logo zur Imagesteigerung für Ihren medialen Auftritt? ● ● ●
- Verlängern Sie Ihren werblichen Auftritt bis hin zum Mobiltelefon mit individuellen Mailboxansagen und Klingeltönen? ● ● ●

## Und wann optimieren wir Ihr call & communication management?



**corporate music group**

Schauenburgerstraße 116

D-24118 Kiel

Tel: + 49 (0) 431-240090-0

Fax: + 49 (0) 431-240090-99

[kontakt@corporate-music.de](mailto:kontakt@corporate-music.de)

[www.corporate-music.de](http://www.corporate-music.de)