



ServiceOcean

The Appointment Software for Service Center & Sales





Von den
Branchenverbänden
**ALS BESTE
SERVICE CENTER
INNOVATION**
der letzten Jahre
ausgezeichnet.

MITGLIED IM

 **CALL CENTER
VERBAND**
DEUTSCHLAND

 **callnet.ch™**
Swiss Contact Center Association



INHALT

Kurze Zusammenfassung	4
Gesamtlösungen für Ihre Abteilungen	5
Inbound Service Center	6 – 7
Outbound Vertrieb und Service	8
Filiale, Agentur, Messe und Praxis	9
Produktübersicht: Intelligentes Termin-Management	10 – 11
Modul B-01: KI Omnichannel Plattform	12 – 13
Modul T-01: Intelligentes Warteschleifen-Management	14 – 15
Modul T-02: Website-Termin-Management	16
Modul T-03: Workflow-Termin-Management	17
Modul T-04: Video-Termin-Management	18
Modul T-05: Sprachassistenten-Termin-Management	19
Modul T-06: Sales-Termin-Management	20
Modul T-07: Outbound-Termin-Management	21
Modul T-08: Point-of-Sale-Termin-Management	22
Modul T-09: Messe-Termin-Management	23
Modul T-10: Arztpraxis-Termin-Management	24
Modul T-11: VIP Button für besonderen Premiumservice	25
Unternehmensporträt und Werte	26
Megatrends – Innovation – Verantwortung	27
Management und Standorte	28 – 29
Investoren und Advisory Board	30 – 31
Presse und Medien	32
Kontakt und Webinar	33
Datenschutz und Impressum	34 – 35



KURZE ZUSAMMENFASSUNG

Das Original! Intelligentes Termin-Management mit 24 Software-Modulen

Inbound Service Center profitieren von den besten Kennzahlen und einer sicheren Zielerreichung. Warteschleifen sind aktiv steuerbar und werden dank **Intelligenter Termin-Rückrufe** vollständig oder teilweise reduziert. Erreichbarkeit und Servicelevel folgen Ihren Wünschen!

Outbound Vertrieb und Service erzielen über verbindliche Termin-Rückrufe bessere Kontakte und mehr Umsatz. Ihre Abteilungen profitieren von flexiblen Lösungen mit **bedarfsgerechten Funktionen und Prozessen**. So entstehen im Outbound messbare Erfolge zur Digitalisierung.

Filialen, Agenturen, Messestände und Arztpraxen bieten Kunden eine neue Erreichbarkeit vor Ort und am Telefon. **Kleine Teams und einzelne Mitarbeiter** bestimmen selbst über die gewünschte Erreichbarkeit mit Terminen und Zeitfenstern. Die Gesamtlösung garantiert beste Prozesse.

Die Software funktioniert als komplett **eigenständige Gesamtlösung** auch ohne IT-Schnittstelle. So sind schnelle Pilotprojekte möglich. Alternativ erfolgt die **Integration** in bestehende Systeme via Webservices und Konnektoren.

Die mehrfach ausgezeichnete **KI Omnichannel Plattform** bietet Abteilungen und Teams neue Vorteile im Kundenkontakt. Die neueste Technologie setzt vollautomatisch die **Zielvorgaben** bei Erreichbarkeit, Servicelevel und Auslastung mit weniger Agenten um.

Die Software besteht aus **24 flexibel kombinierbaren Modulen** und garantiert individuelle Lösungen nach Ihren Vorgaben. Manager, Mitarbeiter und Kunden profitieren gleichermaßen. Lassen auch Sie sich von dieser **einzigartigen Innovation** begeistern.



GESAMTLÖSUNG FÜR IHRE ANFORDERUNGEN

Einzigartige KI Omnichannel Plattform

Die Omnichannel Plattform verbindet alle Kundenkontaktpunkte flexibel mit Ihren Abteilungen und externen Dienstleistern. Die Lösung zeichnet sich durch 24 frei kombinierbare Module und eine kundenindividuelle Konfiguration aus.

Es entsteht eine neue Erreichbarkeit mit hohen Kosteneinsparungen und Qualitätssteigerungen. Absolut einzigartig und von Experten mehrfach als Beste Innovation des Jahres ausgezeichnet.

Lesen Sie mehr auf Seite 12.

INBOUND SERVICE CENTER

Erreichbarkeit und Servicelevel nach Ihren Vorgaben:

Die Gesamtlösung ersetzt Warteschleifen nach Ihren Zielvorgaben durch Intelligente Termin-Rückrufe. Anrufer buchen auslastungsbasierte Termin-Rückrufe mit einer genauen Uhrzeit oder warten virtuell auf den nächsten Mitarbeiter. Sie bestimmen selbst über die gewünschte Länge der Warteschleife und erfüllen so sicher Ihre Zielvorgaben.

Hohe Kosteneinsparungen und beste Kundenzufriedenheit sind inklusive.

Lesen Sie mehr auf Seite 6.

FILIALE, AGENTUR, MESSESTAND UND ARZTPRAXIS

Verbessern Sie den Point-of-Sale durch kosteneffiziente Kundentermine persönlich vor Ort und am Telefon. Filialen, Agenturen, Messestände und Arztpraxen profitieren von einer selbstbestimmten Erreichbarkeit ohne Stress. Planen Sie die gewünschten Termine oder Zeitfenster flexibel nach Ihren Anforderungen pro Abteilung, Team oder Mitarbeiter.

Ihre Mitarbeiter und Kunden werden begeistert sein!

Diese Lösung richtet sich speziell an kleine Teams mit verschiedenen Aufgaben. Entsprechend flexibel wird die gewünschte Erreichbarkeit von der Software umgesetzt.

Lesen Sie mehr auf Seite 9.

OUTBOUND VERTRIEB UND SERVICE

Erzielen Sie mehr Umsätze dank ServiceOcean! Die Software garantiert mehr Gespräche mit Neukunden und gleicht Kontaktzahlen automatisch an die Teamgröße an. Besonders erfolgreich sind terminierte Nachfassaktionen entlang der Customer Journey.

Im Saisongeschäft arbeitet Ihr Team die intelligenten Termine strukturiert ab und vermeidet Wartezeiten.

Lesen Sie mehr auf Seite 8.

KNACKIGES FAZIT

Das Intelligente Termin-Management kennt nur Gewinner!

Das Management hat die besten Kennzahlen bei Erreichbarkeit, Servicelevel, Auslastung und Kundenzufriedenheit.

Hinzu kommen hohe Kosteneinsparungen durch mehr Effizienz und weniger Agenten.

Die Kunden unserer Auftraggeber reagieren durchweg begeistert mit der höchsten Kundenzufriedenheit.

Dies merken auch Ihre Mitarbeiter sofort am Telefon. Zudem funktioniert die Lösung auch ganz ohne IT-Schnittstelle und wird ebenso zügig wie preiswert pilotiert.

Es gibt kein Argument gegen diese forschungsbasierte Lösung.

Die Erfolge unserer Auftraggeber sprechen für sich.

INBOUND SERVICE CENTER

Erzielen Sie die besten Kennzahlen aller Zeiten

Mit Intelligenten Termin-Rückrufen bestimmen Service Center endlich selbst über ihre Kennzahlen! Zuerst legen Sie die gewünschten Zielwerte bei Erreichbarkeit, Servicelevel und Agentenzahl fest. Im Anschluss setzt die KI Software die gewünschten Kennzahlen vollautomatisch um. Und ganz nebenbei profitieren Sie von der höchsten Anruferzufriedenheit!

Das schwankende Anrufvolumen stellt Service Center zunehmend vor große Herausforderungen bei der Kosteneffizienz und Servicequalität. Das Intelligente Termin-Rückruf Management löst diese Herausforderungen vollständig auf und bietet sogar noch mehr! Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Module, wie das Warteschleifen-Management (Modul T-01), das Website-Termin-Management (Modul T-02) und das Workflow-Termin-Management (Modul T-03).



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Kostensenkung und weniger Agenten

Intelligente Termin-Rückrufe steigern die Effizienz und Auslastung. Service Center benötigen 10 bis 20% weniger Agenten und erfüllen trotzdem die hohen Zielvorgaben. Die Erfolge sind wesentlich höher als bei Chatbots und Avataren. Setzen Sie mit ServiceOcean die richtigen Schwerpunkte bei der Digitalisierung und Künstlicher Intelligenz. Profitieren Sie zudem von begeisterten Anrufern!

Warteschleifen und Kennzahlen nach Ihren Zielvorgaben

Bisher versuchen Service Center die schwankenden Anruferzahlen mit einer flexiblen Personaleinsatzplanung reaktiv abzufangen. Damit ist jetzt Schluss! Mit ServiceOcean bestimmen Sie zuerst die gewünschten Kennzahlen bei Erreichbarkeit, Service Level und Agentenzahl. Das Intelligente Termin-Rückruf-Management erledigt den Rest vollautomatisch. So erreicht man Ziele!

Externe Dienstleister und Überlauf reduzieren

Intelligente Termin-Rückrufe lasten zuerst das interne Service Center aus und erzielen so Kosteneinsparungen. Ihre qualifizierten Mitarbeiter sprechen direkt mit den Kunden. Wenn Ihr Team wie gewünscht arbeitet, verbessert die Software natürlich auch die Effizienz bei externen Dienstleistern. Externe Dienstleister sparen mit ServiceOcean etwa 10 – 20% an Agenten ein.

First und Second Level verbinden

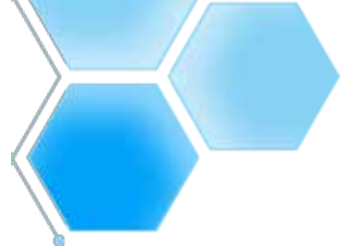
Unsere IT Lösungen begeistern durch ihre hohe Flexibilität: Das First-Level bucht im Kundengespräch via Webformular einen auslastungsbasierten Termin-Rückruf für die Experten im Second-Level. Das Second Level bestimmt vorab selbst über die gewünschte Erreichbarkeit und hält Termin-Rückrufe garantiert vollautomatisch ein. Eine Integration in das bestehende CRM System optimiert die Arbeit.

Schnelle Erfolge ganz ohne Schnittstelle

Zuerst kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Termin-Rückruf Management funktioniert auch ganz ohne IT-Schnittstelle und ist sofort einsatzbereit! Für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet. Natürlich bietet die Software zeitgemäße Webservices und Konnektoren für alle Systeme. Überzeugen Sie sich einfach in einem Pilotprojekt ohne Schnittstelle.

Dashboard und Reporting

Alle Kennzahlen sehen Sie in Echtzeit auf dem professionellen Dashboard. Damit ist das Management stets über die aktuellen Zahlen informiert. Detaillierte Auswertungen liefert zudem das vollständige Reporting auf Minutenbasis. Die Auswertungen werden bei Bedarf in Ihr bestehendes Reporting integriert.



Externe Call Center Dienstleister und Service-Ocean

Externe Dienstleister haben besondere Anforderungen an minimale Kostenstrukturen und eine standardisierte Servicequalität.

ServiceOcean blickt auf erfolgreiche Projekte mit externen Dienstleistern und bietet eine besondere Vorgehensweise bei der gewünschten Zielerreichung. ServiceOcean garantiert die gewünschten Kennzahlen und spart zusätzlich 10 – 20% der Agenten ein.

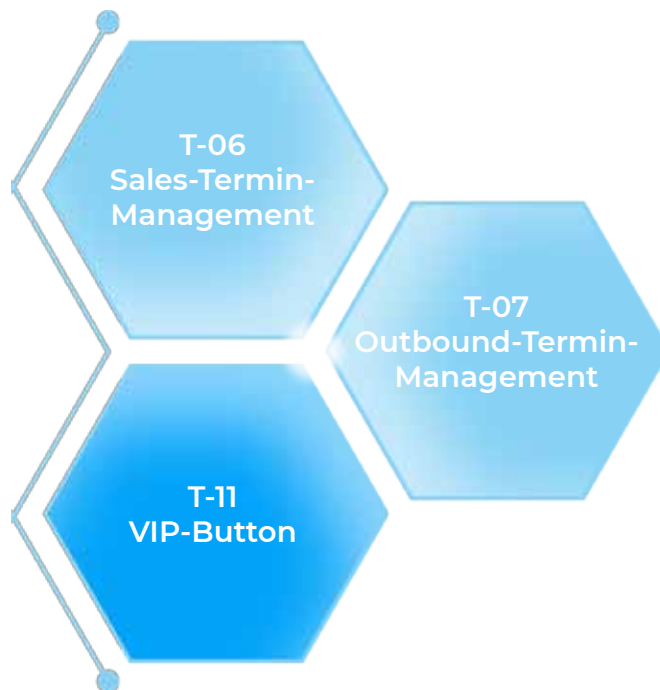


OUTBOUND VERTRIEB UND SERVICE

Nur Volltreffer! Steigern Sie sofort Vertragsabschlüsse und Umsatz

Jeder Vertragsabschluss beginnt mit der erfolgreichen Erreichbarkeit potenzieller Neukunden. Nur wenn Vertrieb und Service im richtigen Moment mit Interessenten sprechen und pünktlich nachfassen, steigen automatisch Schlagzahl und Abschlussquote. In der Outbound Kommunikation ermöglichen Intelligente Termin-Rückrufe endlich verbindliche Nachfassaktionen. Der Sales Funnel beweist: mehr Termine, mehr Gespräche, mehr Abschlüsse! Ein Business Case berechnet Ihren zusätzlichen Umsatz.

Flexibel kombinierbare Softwaremodule setzen die Anforderungen an Vertriebsprozesse und -funktionen präzise um. Vertrieb und Service nutzen die Module für erfolgreiche Nachfasstermine und eine präzise Kundenakquise. Der VIP-Button bietet einen besonderen Premiumservice mit einer einzigartigen Kombination aus Hardware und Software.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Bessere Termine führen direkt zu mehr Umsatz

Die Logik ist klar: Intelligente Termine erhöhen die Anzahl qualifizierter Kundenkontakte. Mehr Kundenkontakte zur richtigen Zeit führen direkt zu mehr Abschlüssen und steigern so den Umsatz. Leiten Sie Interessenten mit passenden Terminen vom Erstgespräch über Beratungsgespräche bis zum Vertragsabschluss. Setzen Sie ihre Mitarbeiter effizient ein!

Nachfassaktionen: Im richtigen Moment mit Kunden sprechen

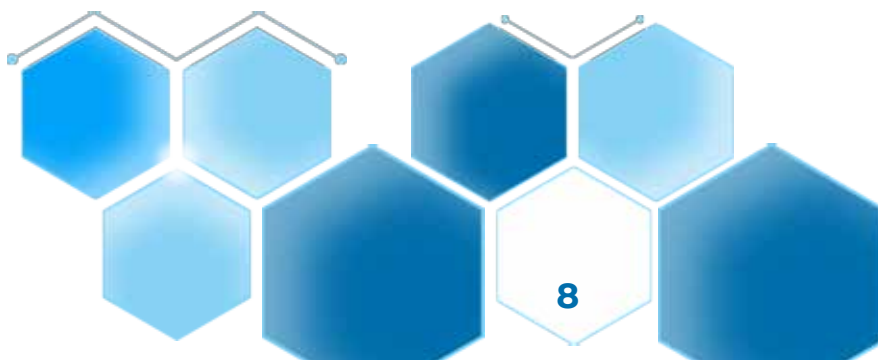
Der Outbound Vertrieb spricht am Telefon mit potenziellen Kunden. Verschiedene Gründe verhindern dabei einen sofortigen Abschluss. Interessenten versprechen, sich wieder zu melden. In diesem Moment vereinbaren Ihre Mitarbeiter verbindliche Nachfasstermine mit dem Kunden. Das nächste Gespräch findet vollautomatisch auf die Minute genau statt! So entsteht Kundenvertrauen.

Schnelle Erfolge ganz ohne Schnittstelle

Zuerst kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Termin-Rückruf-Management funktioniert ganz ohne Schnittstelle und ist sofort einsatzbereit! Auch für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet! Natürlich bietet die Software auch zeitgemäße Webservices für alle Vertriebs- und Kalendersysteme. Überzeugen Sie sich in einem Pilotprojekt.

Begeisterung auf allen Seiten

Die Vorteile für den Vertrieb sind eindeutig: Ein Auftraggeber aus der Versicherungsbranche erzielt mit dem Intelligenten Termin-Rückruf-Management über 30.000 zusätzliche Vertragsabschlüsse pro Jahr. Zudem positionieren sich die Unternehmen von Beginn an als zuverlässiger Partner. Und die Forschung belegt: Glückliche Kunden tätigen künftig weitere Abschlüsse!

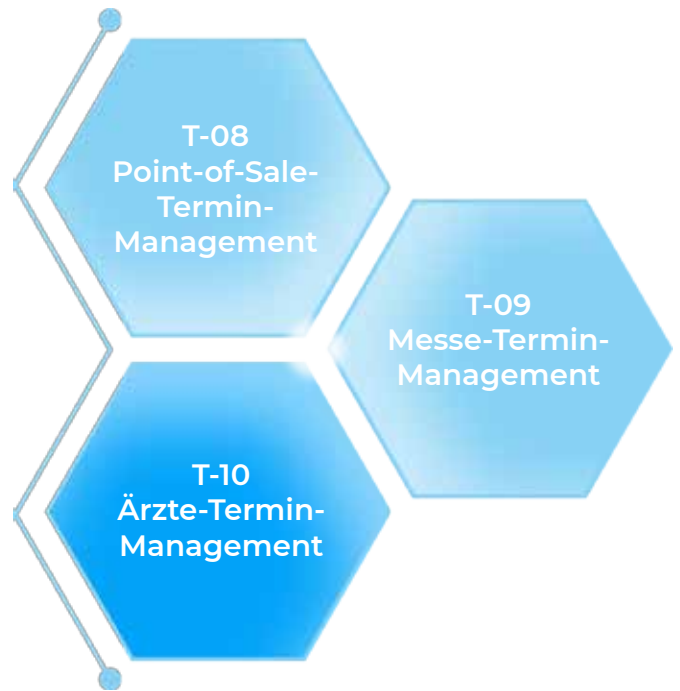


FILIALE, AGENTUR, MESSESTAND UND ARZTPRAXIS

Digitalisierung im Kundenkontakt

Die Kombination aus Kundenorientierung und Kostensenkung beschäftigt jede Filiale und Agentur. Relativ kleine Teams sind für die Kundengespräche vor Ort und am Telefon zuständig. Bisher eine schwierige Aufgabe bezüglich Planbarkeit und Flexibilität. ServiceOcean hilft sofort: Kunden buchen an verschiedenen Kontaktpunkten persönliche Beratungstermine für den Point of Sales oder das Telefon. Die Software bietet dazu eine kanalübergreifende Synchronisation in Echtzeit und gleicht sich zudem mit bestehenden Kalendersystemen ab.

Am Point-of-Sale spielt die Musik mit Verkauf und Service. Gestalten Sie mit dem flexiblen Modul T-08 ihre kanalübergreifende Erreichbarkeit vor Ort und am Telefon speziell für Filialen und Agenturen. Das Modul T-09 garantiert auslastungsbasierte Besucher am Messestand. Arztpraxen profitieren mit Modul T-10 vom besten Termin-Management am Markt. Bei allen Modulen sind Mitarbeiter selbstbestimmt und haben neben Terminen auch Zeitfenster mit mehr Spielraum.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Beste Erreichbarkeit speziell für kleine Teams

Wie im Apple Store, nur besser! Gestalten Sie mit flexiblen Softwaremodulen Ihre Erreichbarkeit in Filialen und Agenturen kanalübergreifend vor Ort und am Telefon! Kunden buchen auslastungsbasierte Termine - so wie Sie es wünschen. Die Softwaremodule passen perfekt zu den Telefonen vor Ort und der bestehenden Website. Bessere Erreichbarkeit für mehr Umsatz und weniger Stress.

Kundenkontakte nach Ihren individuellen Vorgaben

Das Kernstück der Software ist das einzigartige Backend zum Intelligenten Termin-Management. Darüber stellen Mitarbeiter die individuell gewünschte Erreichbarkeit für vor Ort-Termine und Telefontermine ein. Bei Bedarf erfolgt eine Synchronisation in Echtzeit mit dem bestehenden Kalendersystem, wie bspw. MS Outlook. Ihre Mitarbeiter werden begeistert sein!

Maximale Flexibilität für alle Terminarten

Kunden direkt vor Ort persönlich zu beraten hat natürlich Priorität. Optimieren Sie die Beratung und bieten Sie zur richtigen Zeit den passenden Experten. Wenn niemand ans Telefon geht, erhalten Anrufer automatisch den nächstmöglichen Rückruf ohne Termin. Sobald ein Mitarbeiter wieder Zeit hat, löst die Software den Rückruf zum Kunden aus.

Schnelle Erfolge ganz ohne Schnittstelle

Kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Termin-Management funktioniert auch ganz ohne Schnittstelle und ist sofort in Filialen und Agenturen einsatzbereit! Auch für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet. Natürlich bietet die Software auch zeitgemäße Webservices und Konnektoren für alle Telefonanlagen sowie Vertriebs- und Kalendersysteme.

PRODUKTÜBERSICHT ZUM INTELLIGENTEN TERMIN-MANAGEMENT

Garantiert hohe Kosteneinsparungen, Umsatzsteigerungen und Kundenbegeisterung

Mit ServiceOcean bestimmen Sie endlich selbst über ihre Erreichbarkeit! Zuerst legen Sie die gewünschten Zielwerte bei Ihren Kennzahlen fest. Im Anschluss setzt die KI Software die Vorgaben vollautomatisch um! Nebenbei profitieren Sie von 10 – 20% weniger Agenten und der höchsten Kundenzufriedenheit!

ServiceOcean verbindet alle Kundenkontaktpunkte flexibel mit Ihren Abteilungen und Dienstleistern. Die Software zeichnet sich dabei durch 24 frei kombinierbare Module und eine kundenindividuelle Konfiguration aus. Die Künstliche Intelligenz garantiert

stets auslastungsbasierte und minutengenaue Termine für Service Center, Vertrieb und Filialen. Damit entsteht eine völlig neue Erreichbarkeit mit hohen Kosteneinsparungen und Qualitätssteigerungen.

ServiceOcean hat diese Innovation in mehrjähriger Forschung und Entwicklung erfunden. Die Funktionen und Algorithmen entwickeln wir kontinuierlich weiter und sichern so unsere Alleinstellung am Markt. Lassen Sie sich von einer Präsentation bei Ihnen vor Ort oder in einem Webinar überzeugen!

Modul B-01: KI Omnichannel Plattform

Die Omnichannel Plattform verbindet alle Kundenkontaktpunkte flexibel mit Ihren Abteilungen und externen Dienstleistern. Die Lösung zeichnet sich durch 24 frei kombinierbare Module und eine kundenindividuelle Konfiguration aus. Es entsteht eine neue Erreichbarkeit mit hohen Kosteneinsparungen und Qualitätssteigerungen. Absolut einzigartig und von Experten mehrfach als Beste Innovation des Jahres ausgezeichnet.

Lesen Sie mehr auf Seite 12.

Modul T-01: Intelligentes Warteschleifen- Management als Gesamtlösung

Der Verkaufsschlager und die beste Service Center Innovation der letzten Jahre! Mit dem Modul T-01 definieren Sie zuerst die gewünschten Kennzahlen zu Erreichbarkeit, Servicelevel und Agentenzahl. Die Künstliche Intelligenz von ServiceOcean setzt Ihre Zielvorgaben vollautomatisch um und erfüllt die gewünschten Kennzahlen! Wartende Anrufer buchen auslastungsbasierte, minutengenaue Termin-Rückrufe oder warten in einer virtuellen Warteschleife. Auch ganz ohne IT-Schnittstelle!

Erfahren Sie mehr auf Seite 14.

Modul T-02: Website-Termin-Management für die beste Internetpräsenz

Viele Kunden gehen zuerst auf Ihre Website und suchen dort nach der richtigen Servicenummer. Kurz danach rufen die Kunden an und landen in der Warteschleife. Mit Modul T-02 laden Sie die Websitebesucher zu einem auslastungsbasierten Termin-Rückruf ein. Das gesamte Frontend liefert ServiceOcean in Ihrem Corporate Design. Es wird nur mit einem Link schnell auf Websites und Apps eingebunden. Setzen Sie die Digitalisierung schnell und erfolgreich um!

Erfahren Sie mehr auf Seite 16.

Modul T-03: Workflow-Termin-Management für lückenlose Prozesse

Mit diesem Modul schließen Service und Vertrieb die bestehenden Lücken in der Customer Journey. Das Workflow-Termin-Management verbindet intern verschiedene Abteilungen und Experten. Ein hervorragender Use Case ist die auslastungsbasierte Verbindung zwischen First- und Second-Level. Das First-Level bucht im Kundengespräch vollautomatische Rückruf-Termine für das Second-Level. Die Experten bestimmen die gewünschte Erreichbarkeit selbst und sind bestens vorbereitet.

Erfahren Sie mehr auf Seite 17.

Modul T-04: Video-Termin-Management für die Online-Beratung mit Skype

Die Online-Beratung mit Webkamera ermöglicht die sichere Identifizierung bei Vertragsabschlüssen. Durch den Blickkontakt entsteht zudem mehr Vertrauen. Es gilt, die Videoberatung optimal auszulasten und Engpässe zu vermeiden. Modul T-04 ermöglicht Ihren Mitarbeitern die Kunden mit Intelligenten Terminen zu Video-Anrufen einzuladen. Die Lösung ist dabei in Skype und anderen Videosystemen integriert.

Erfahren Sie mehr auf Seite 18.

Modul T-05: Sprachassistenten-Termin-Management für Alexa, Siri und Echo

Die nächste Innovation von ServiceOcean! Begeistern Sie ihre Kunden und verbinden Sie die Erreichbarkeit in Service Center und Vertrieb mit den bekannten Sprachassistenten Alexa, Siri und Echo. Dank Intelligenter Dialoge buchen Ihre Kunden bequem einen minutengenauen Termin-Rückruf ganz ohne Warteschleife! Das Terminangebot richtet sich in Echtzeit nach ihrer Auslastung und senkt so die Personalkosten.

Erfahren Sie mehr auf Seite 19.

Modul T-06: Sales-Termin-Management bringt mehr Kontakte und Umsätze

Verbessern Sie die klassische Erreichbarkeit zwischen Kunden und Vertrieb. Außen- und Innendienst profitieren mit diesem Modul von verbindlichen Kundenterminen im Outbound-Geschäft. Über unseren Partner bieten wir auch die perfekte Lösung für Smartphones und ersetzen die klassische Mailbox durch auslastungsbasierte Termin-Rückrufe. Die gesamte Steuerung erfolgt bequem über den MS Outlook Kalender. So entgeht dem Vertrieb kein Kundenanruf!

Erfahren Sie mehr auf Seite 20.

Modul T-07: Outbound-Termin-Management für Newsletter und E-Mails

Profitieren Sie mit Modul T-07 von einer neuen Flexibilität in der Outbound Kommunikation. Binden Sie das Modul einfach in bestehende Newsletter und E-Mails ein. Damit laden Sie Interessenten zu minutengenauen Telefonaten mit Ihrem Team ein. Ein weiterer Use Case ist Social Media. Bieten Sie ihren Followern eine zeitgemäße Lösung für auslastungsbasierte Servicekontakte.

Erfahren Sie mehr auf Seite 21.

Modul T-08: Point-of-Sale-Termin-Management für Filialen und Agenturen

Verbessern Sie mit dieser Innovation die gesamte Erreichbarkeit von Filialen und Agenturen. Perfekt geeignet für Versicherungen, Banken, Baumärkte und alle Point-of-Sale. Modul T-08 richtet sich speziell an kleine Teams mit verschiedenen Aufgaben. Das Termin-Management löst die Herausforderung von persönlichen Vor-Ort-Terminen und unregelmäßigen Telefonterminen. Für eine höhere Flexibilität werden konkrete Termine durch flexible Zeitfenster ersetzt.

Erfahren Sie mehr auf Seite 22.

Modul T-09: Messe-Termin-Management für Ihren Messestand

In der Regel sind Messen mit reichlich Stress verbunden. Entlasten Sie die Teams vor Ort durch auslastungsbasierte Besuchstermine am Messestand. Bereits vor der Messe werden interessante Kontakte zu Messeterminen eingeladen. Dank einer Terminbestätigung und -erinnerung kommen die Messebesucher pünktlich und vorbereitet zu Ihrem Messestand. Natürlich sind auch Ihre Mitarbeiter auf die Termine vorbereitet und erzielen über bessere Messekontakte mehr Erfolg.

Erfahren Sie mehr auf Seite 23.

Modul T-10: Arztpraxis-Termin-Management nach dem neuen E-Health-Gesetz

Großes Potenzial offenbart das Intelligente-Termin-Management für Arztpraxen. Modul T-10 bietet die beste Softwarelösung für ein ganzheitliches Termin-Management mit maximaler Flexibilität. Patienten buchen auslastungsbasierte Behandlungstermine und Rückruftermine vollautomatisch auf der Website und direkt am Telefon. Das Arztpraxis-Termin-Management ermöglicht verschiedene Terminlängen und wird bei Bedarf über das bestehende Kalendersystem gesteuert.

Erfahren Sie mehr auf Seite 24.

Modul T-11: VIP Button für besonderen Premiumservice

Die Hardware für den einzigartigen Kundenservice! Der VIP Button ist ideal für wichtige Vertriebspartner und Kunden. Makler, Händler usw. drücken den Button und werden innerhalb einer von Ihnen vorgegebenen Zeit von Ihrem Team vollautomatisch angerufen. Oder nutzen Sie den VIP Button als einmaliges Geschenk im Key Account Management. VIP Kunden bestellen den Rückruf vom Key Account Manager mit einem Klick.

Erfahren Sie mehr auf Seite 25.

Weitere Module für Ihre individuellen Anforderungen

ServiceOcean bietet Ihnen 24 frei kombinierbare Software-Module. So stellen wir Ihre individuelle Lösung ohne weiteren Programmieraufwand schnell und günstig bereit. Die hier vorgestellten T-Module decken verschiedene Touchpoints ab und bieten so eine kanalübergreifende Gesamtlösung für die Telefonie, Website, Video usw.

Die weiteren Software-Module garantieren individuelle Erweiterungen und Volumina. Mit den Service-Modulen programmieren wir auch kundenindividuelle Spezialwünsche in höchster IT-Qualität. Wir beraten Sie gerne zu unseren Produkten und dem professionellen Projektmanagement mit Erfolgsgarantie. Denn Software ist nichts ohne eine exzellente Betreuung.

MODUL B-01: KI OMNICHANNEL PLATTFORM

Das Original! Die flexible KI Plattform mit 24 Modulen

Das Basismodul B-01 bildet mit dem einzigartigen Backend das Kernstück der Software. Das Online-Backend bietet Ihnen völlig neue Möglichkeiten für das Inbound Service Center, den Outbound Vertrieb und den Point-of-Sale. Denn die Omnichannel Plattform verbindet alle Kundenkontaktpunkte flexibel mit Ihren Abteilungen und externen Dienstleistern.

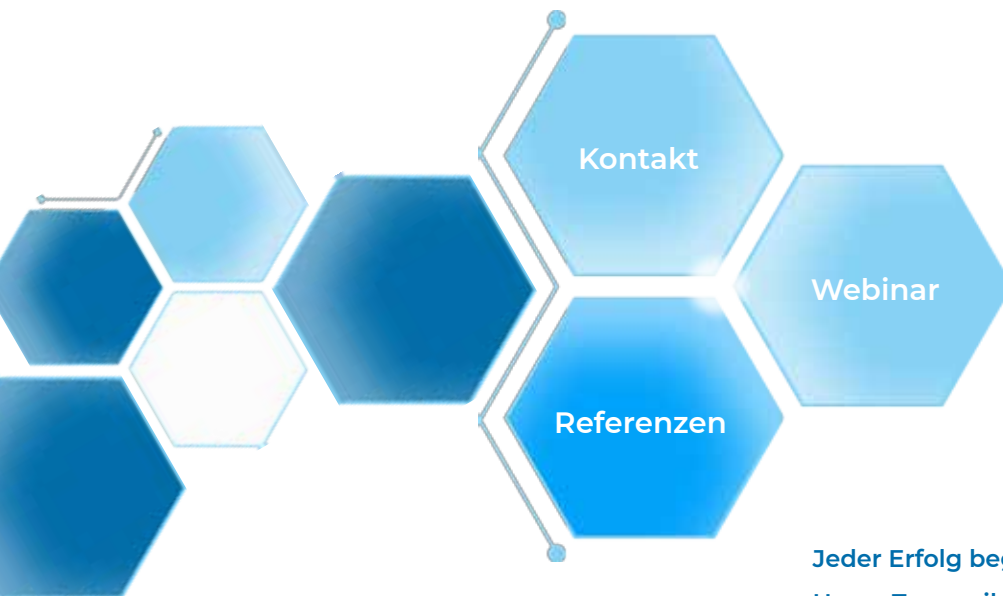
Die Gesamtlösung zeichnet sich durch 24 frei kombinierbare Module und eine kundenindividuelle Konfiguration aus.

Die Künstliche Intelligenz garantiert vollautomatisch auslastungsbasierte und minutengenaue Termin-Rückrufe. Weitere Module richten sich speziell an kleine Teams von Filialen, Agenturen, Messeständen und Arztpraxen. Es entsteht eine neue Erreichbarkeit mit hohen Kosteneinsparungen und Qualitätssteigerungen. Profitieren Sie von der vollen Funktionalität auch ganz ohne IT-Schnittstelle! Absolut einzigartig und von Experten mehrfach als Beste Innovation des Jahres ausgezeichnet.

Wie ServiceOcean den Kundenkontakt revolutioniert

Im Jahr 2014 hat ServiceOcean das Intelligente Termin-Rückruf-Management für die Warteschleife nach mehrjähriger Forschung und Entwicklung erfunden. Die Funktionen und Algorithmen entwickeln wir seitdem kontinuierlich weiter und sichern so unsere Alleinstellung am Markt. Sie werden schnell von unserer hohen Innovationskraft überzeugt sein.

Die Experten der Call Center Verbände in Deutschland und der Schweiz haben die Gesamtlösung als Beste Service Center Innovation der letzten Jahre ausgezeichnet. Besonders herausgestellt wurden die neue Technologie und eine einzigartige Funktionalität. Die Raiffeisen Bank Schweiz wurde 2018 für das Intelligente Termin-Rückruf Management ausgezeichnet. ServiceOcean wurde 2017 und 2016 als Beste Service Center Innovation in Deutschland und der Schweiz ausgezeichnet. Lassen auch Sie sich bei einer persönlichen Präsentation oder einem Webinar begeistern!



Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den verschiedenen Einsatzgebieten und Software-Modulen. Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Natürlich stellen wir unser Leistungsspektrum auch persönlich in Ihrem Unternehmen vor.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Alle Kundenkontaktpunkte flexibel steuern

Das Intelligente Warteschleifen-Management kombiniert erstmals auslastungsbasierte Termin-Rückrufe mit einer virtuellen Warteschleife. Anrufer buchen entweder einen minutengenaue Termin-Rückruf oder lassen die Software allein in der Warteschleife anstehen. Der Anrufer legt in jedem Fall auf und verschwindet aus den Wartefeldern. Ihr Servicelevel ist sofort grün. Ihre Anrufer und Mitarbeiter danken mit höchster Zufriedenheit.

Auslastungsbasierte Erreichbarkeit nach Ihren Vorgaben

Bisher fangen Service Center schwankende Anruferzahlen mit einer mehr oder weniger flexiblen Personaleinsatzplanung nur reaktiv ab. Die Agentenzahl wird den Anruferzahlen angepasst. Dieser teure Ansatz hat endlich ausgedient! Das Intelligente Warteschleifen-Management dreht den Spieß um 180 Grad herum und passt das Callvolumen vollautomatisch an die Agentenzahl an. Service Center bestimmen zuerst die gewünschten Zielwerte und die Gesamtlösung übernimmt den Rest!

Flexible Softwaremodule für jede Situation

Die KI Software wurde mit hohem Aufwand erforscht und programmiert. Als Ergebnis profitieren Sie von 24 frei kombinierbaren Softwaremodulen. Diese Module fügen wir ohne weitere Aufwände zu einer optimal passenden Lösung zusammen. Ihre Anforderungen bestimmen die Software und nicht umgekehrt! Erleben Sie die Zukunft in Service und Vertrieb schon heute!

Keine neuen Prozesse bei Routing und Agenten

Die Intelligenz der Software hält was sie verspricht: Die Lösung verändert nichts am Prozess der Personaleinsatzplanung. Service Center planen also keine Agenten für Termin-Rückrufe ein und arbeiten genau so weiter wie bisher. Agenten haben keine neue Software und arbeiten einfach weiter. Außerdem wird nichts am Routing verändert. Lassen Sie sich bei einer Präsentation überzeugen!

Perfekte Integration in bestehende Systeme

Sie werden garantiert begeistert sein! Pilotprojekte starten in wenigen Wochen und verbessern sofort Ihre Kennzahlen zu Auslastung und Erreichbarkeit. Für schnelle Erfolge bietet ServiceOcean die volle Funktionalität ganz ohne IT-Schnittstelle an! Natürlich lässt sich die Lösung via Webservices und Konnektoren in jede Systemlandschaft integrieren. Wir beraten Sie gerne!

Real Time Performance

Unsere Auftraggeber berichten regelmäßig von den besten Kennzahlen der Firmengeschichte! Service Center, Vertriebsseinheiten und Filialen steigern immer die Erreichbarkeit, Servicelevel, Kosteneffizienz sowie Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Die Verbesserungen sehen Sie sofort in den bestehenden Kennzahlen. Das ServiceOcean Dashboard liefert zudem eine transparente Erfolgsmessung in Echtzeit.

Künstliche Intelligenz perfektioniert Auslastung

Die Künstliche Intelligenz erreicht ein neues Niveau bei Kosteneinsparungen und Kundenzufriedenheit. Das kontinuierlich lernende KI-System wertet zahlreiche Daten aus und verbessert fortlaufend Ihre Erreichbarkeit. Dabei findet das System automatisch das optimale Verhältnis aus Kosteneffizienz und Servicequalität. ServiceOcean ist der einzige Anbieter dieser Technologie!

Pilot ohne IT Schnittstelle für schnelle Erfolge

Zuerst kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Warteschleifen-Management funktioniert auch ganz ohne IT Schnittstelle und ist sofort einsatzbereit! Auch für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet! Natürlich bietet die Software zeitgemäße Webservices und Konnektoren für alle Hersteller von Telefonanlagen, ACDs, CRMs, etc. Überzeugen Sie sich einfach in einem Pilotprojekt zum Festpreis und verfolgen Sie die Verbesserung Ihrer Kennzahlen in Echtzeit.



MODUL T-01: INTELLIGENTES WARTESCHLEIFEN-MANAGEMENT

Das Original! Erzielen Sie die besten Kennzahlen aller Zeiten

Die Beste Innovation der letzten Jahre mit zahlreichen Awards! Das einzigartige Intelligente Warteschleifen-Management bietet Service Centern endlich die volle Kontrolle über Warteschleifen. Bestimmen Sie selbst über Ihre Kennzahlen! Die Gesamtlösung mit Künstlicher Intelligenz setzt automatisch die Zielvorgaben um und erzielt die gewünschten Werte bei Erreichbarkeit, Servicelevel und Auslastung!

Das Modul T-01 übernimmt ihre Warteschleife und verteilt Anrufer intelligent zwischen auslastungsbasierten Termin-Rückrufen und einer virtuellen Warteschleife. In der Warteschleife befindet sich nur die von Ihnen gewünschte Menge an Anrufern. Das Servicelevel ist immer grün und die Anrufer sind hochzufrieden. Service Center benötigen 10 – 20% weniger Agenten. Die volle Funktionalität gibt es auch ganz ohne IT-Schnittstelle!



Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den verschiedenen Einsatzgebieten und Software-Modulen. Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Natürlich stellen wir unser Leistungsspektrum auch persönlich in Ihrem Unternehmen vor.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!

**EINE ALTERNATIVE
ZUR WARTESCHLEIFE
IST DAS DRINGENDSTE
KUNDENBEDÜRFNIS.**

Universität St.Gallen (HSG)

Weltneuheit: Warteschleifen nach Ihren Zielvorgaben

Bisher fangen Service Center schwankende Anruferzahlen mit einer mehr oder weniger flexiblen Personaleinsatzplanung nur reaktiv ab. Die Agentenzahl wird den Anruferzahlen angepasst. Dieser teure Ansatz hat endlich ausgedient! Das Intelligente Warteschleifen-Management dreht den Spieß um 180 Grad herum und passt das Callvolumen vollautomatisch an die Agentenzahl an. Service Center bestimmen zuerst die gewünschten Zielwerte und die Gesamtlösung übernimmt den Rest!

Kombination aus Termin-Rückrufen und virtueller Warteschleife

Das Intelligente Warteschleifen-Management kombiniert erstmals auslastungsbasierte Termin-Rückrufe mit einer virtuellen Warteschleife. Anrufer buchen entweder einen minutengenaue Termin-Rückruf oder lassen die Software allein in der Warteschleife anstehen. Der Anrufer legt in jedem Fall auf und verschwindet aus den Wartefeldern. Ihr Servicelevel ist sofort grün. Ihre Anrufer und Mitarbeiter danken mit höchster Zufriedenheit.

Wichtig: Keine neuen Prozesse bei Routing und Agenten

Die Intelligenz der Software hält was sie verspricht: Die Lösung verändert nichts am Prozess der Personaleinsatzplanung. Service Center planen also keine Agenten für Termin-Rückrufe ein und arbeiten genau so weiter wie heute. Agenten haben keine neue Software und arbeiten einfach weiter. Außerdem wird nichts am Routing verändert. Lassen Sie sich bei einer Präsentation überzeugen!

Pilot ohne IT Schnittstelle für schnelle Erfolge

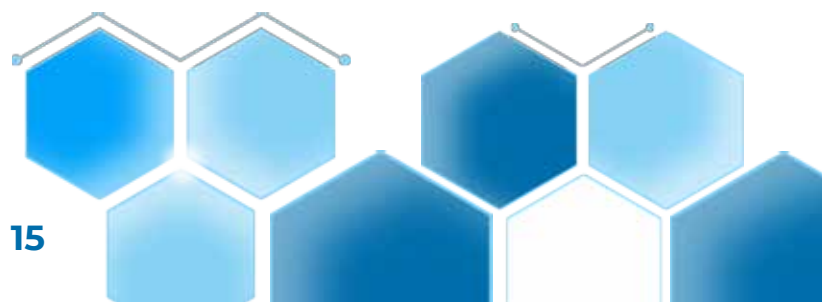
Zuerst kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Warteschleifen-Management funktioniert auch ganz ohne IT Schnittstelle und ist sofort einsatzbereit! Auch für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet! Natürlich bietet die Software zeitgemäße Webservices und Konnektoren für alle Hersteller von Telefonanlagen, ACDs, CRMs, etc. Überzeugen Sie sich einfach in einem Pilotprojekt zum Festpreis und verfolgen Sie die Verbesserung Ihrer Kennzahlen in Echtzeit.

Kostensenkung und weniger Agenten

Sofort die Kosten senken! Das Intelligente Warteschleifen-Management erreicht ein neues Niveau bei den Kosteneinsparungen. Service Center benötigen 10% – 20% weniger Agenten und erfüllen trotzdem die hohen Zielvorgaben. Die Erfolge und Kosteneinsparungen sind höher als bei Chatbots und Avataren. Setzen Sie die richtigen Schwerpunkte bei der Digitalisierung. Profitieren Sie von begeisterten Anrufern ohne Wartezeiten und zufriedenen Mitarbeitern ohne Stress!

Externe Dienstleister und Überlauf reduzieren

Das Intelligente Warteschleifen-Management lastet zuerst das interne Service Center aus. Ihre qualifizierten Mitarbeiter sprechen direkt mit den Kunden und Ihr Team arbeitet wie gewünscht weiter. Zudem verbessert die Software die Effizienz bei externen Dienstleistern und senkt die Kosten für den Überlauf. Externe Dienstleister sparen ebenfalls 10% – 20% der Agenten ein. Die Kosteneinsparungen überzeugen sowohl interne Service Center als auch externer Dienstleister.



MODUL T-02: WEBSITE-TERMIN-MANAGEMENT



Das Original! Profitieren Sie von einer neuen Erreichbarkeit via Website und App

Das Website-Termin-Management erweitert Ihre Website und App zu einem wertvollen Bestandteil der Erreichbarkeit in Service und Vertrieb. Viele Kunden gehen zuerst auf die Website und suchen dort nach der richtigen Servicenummer. Kurz danach rufen die Kunden an und landen in der Warteschleife. Das Modul T-02 lädt Website-Besucher zu auslastungs-basierten Termin-Rückrufen ein.

Das gesamte Frontend liefert ServiceOcean im gewünschten Corporate Design. Zusätzlich können Sie das Frontend mit Funktionen und Prozessen individuell konfigurieren. Die Einbindung erfolgt leicht mit einem Link. Dank Responsive Design passt das Frontend automatisch zu allen Bildschirmformaten von Desktop, Tablet und Smartphone. Die gewünschten Funktionen stellen wir über weitere Module bereit und haben in der Regel keinen zusätzlichen Programmieraufwand.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Webformulare schnell und einfach anlegen

Das Website-Termin-Management steuern Sie bequem über das Backend-Modul B-01. Dort legen Sie beliebig viele Webformulare an und gestalten jedes Formular nach Ihren individuellen Anforderungen. Besonders hervorzuheben sind die zahlreichen flexibel einstellbaren Funktionen und Prozesse. Damit deckt das Modul bereits alle Anforderungen ab.

Corporate Design nach Ihren Vorgaben

Das Website-Termin-Management ist eine ganzheitliche Lösung für bestehende Websites und Apps. Sie geben Design, Funktionen und Prozesse vor und wir erstellen das Frontend genau nach Ihren Vorgaben. Natürlich unterstützen wir die Ausarbeitung der genauen Anforderungen. Das Frontend wird mit einem Link in wenigen Minuten auf der Website und App eingebunden. Dank der Responsive Design Technologie passt das Frontend automatisch zu allen Bildschirmformaten.

Kombination aus Termin- und Sofort-Rückruf

Das Website-Termin-Management bietet je nach Bedarf eine einzigartige Kombination aus Termin-Rückrufen und optionalen Sofort-Rückrufen. In jedem Fall profitieren Sie von einer auslastungsbasierten Erreichbarkeit nach Ihren Vorgaben. Die Lösung funktioniert hervorragend mit und ohne IT Schnittstelle. Beste Referenzen bestätigen die einzigartige Lösung von ServiceOcean.

Erreichbarkeit nach Ihren Zielvorgaben

Bisher versuchen Service Center die schwankenden Anruferzahlen mit einer flexiblen Personaleinsatzplanung reaktiv abzufangen. Damit ist jetzt Schluss! Mit ServiceOcean bestimmen Sie zuerst die gewünschten Zielwerte und Kennzahlen. Das Website-Termin-Management erledigt den Rest vollautomatisch!

MODUL T-03: INTELLIGENTES WORKFLOW-TERMIN-MANAGEMENT

Verbessern Sie abteilungsübergreifende Prozesse inklusive Kostensenkung

Modul T-03 verbessert die abteilungsübergreifenden Abläufe für Vertrieb, Service und weitere Abteilungen. Je nach Ihren Anforderungen bietet Modul T-03 verschiedene Einsatzbereiche. Optimal verbindet das Workflow-Termin-Management das First- und Second-Level miteinander. Das First-Level vereinbart im Kundengespräch schnell einen Termin-Rückruf für das Second-Level. Zum einen spart das First-Level eine mühsame Koordination mit Kalendern, zum anderen bestimmt das Second-Level selbst über die gewünschte Erreichbarkeit.

Ein weiterer Einsatzbereich ist der Prozess zwischen Chatbots und Mitarbeitern. Chatbots stoßen häufig an Grenzen: Sie können technisch oder dürfen rechtlich nicht antworten oder treffen auf ablehnende Kunden. In allen Fällen spielt der Chatbot vollautomatisch das Workflow-Termin-Management von ServiceOcean und lädt Kunden zu auslastungsbasierten Termin-Rückrufen ein. So schließt man schnell und einfach die Lücke zwischen Chatbot und Team.

Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den verschiedenen Einsatzgebieten und Software-Modulen. Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Natürlich stellen wir unser Leistungsspektrum auch persönlich in Ihrem Unternehmen vor.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

First- und Second-Level neu gedacht

Ihr First-Level spricht mit dem Kunden und benötigt die Unterstützung vom Second-Level. Wie gelangt der Kunde nun ganz ohne Wartezeit zu den Experten? Das Intelligente Workflow-Termin-Management löst genau diese Herausforderung. Das First-Level bucht gemeinsam mit dem Kunden einen Termin-Rückruf für das Second-Level. Das Second-Level bestimmt die gewünschte Erreichbarkeit selbst, ist vorbereitet und ruft den Kunden vollautomatisch und pünktlich an.

Chatbots und Service Center vereinen

Chatbots sind ein überschätzter Hype und oftmals keine sinnvolle Option. Trotzdem sind sie ein interessantes Tool für besonders einfache Kundenanliegen. Doch selbst da müssen Chatbots erst lernen und geben oft falsche Antworten. Zudem treffen Chatbots auf rechtliche Grenzen und Ablehnung durch Kunden. In diesen Fällen senden Chatbots vollautomatisch einen Link und schließen so effizient die Lücke zu Mitarbeitern.

Kostensenkung durch Chats mit Mitarbeitern

In bestimmten Fällen sind Chats mit Ihren Mitarbeitern eine effiziente Option. Schließlich führen Mitarbeiter mehrere Chats parallel und schaffen so mehr Volumen. Modul T-03 unterstützt den Chat durch Intelligente Termin-Rückrufe. Wenn bestimmte Themen besser telefonisch besprochen werden, schickt der Mitarbeiter eine Einladung an den Kunden. Die Termin-Rückrufe finden gezielt in den freien Zeiten statt und sparen so wertvolle Ressourcen.

Digitalisierung für Service Center und Vertrieb

Digitalisierung ist das Thema des Jahres. Anstatt lange Konzepte zu erarbeiten, erzielt Modul T-03 messbare Erfolge für alle Beteiligten. Die Gesamtlösung führt Kunden direkt von einer Abteilung zum neuen Ansprechpartner. Das Matching von dynamischen Ressourcen in Echtzeit verbindet die beste Erreichbarkeit mit der höchsten Auslastung. So funktioniert kundenorientiertes Teamwork!

MODUL T-04: INTELLIGENTES VIDEO-TERMIN-MANAGEMENT

Das Original! Erzielen Sie die beste Auslastung bei der Videoberatung

Modul T-04 ermöglicht ein Intelligentes Termin-Management für Videokonferenzen. Damit werden die entsprechenden Mitarbeiter und Arbeitsplätze optimal ausgelastet. Alle Teilnehmer gelangen pünktlich zur Videokonferenz via Skype und anderen Anbietern. Und dies funktioniert ohne IT Schnittstelle!



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Kostensenkung und weniger Agenten

Telefonate und Konferenzen mit Video stellen besondere Anforderungen an Arbeitsplätze und Mitarbeiter. Das Intelligente Video-Termin-Management bietet Ihnen eine auslastungs-basierte Planbarkeit und Koordination von Videocalls und Konferenzen. Die Gesamtlösung garantiert eine optimale Kombination aus Erreichbarkeit und Auslastung. In Service Center und Vertrieb werden wertvolle Ressourcen gespart.

Skype for Business

Das Intelligente Video-Termin-Management bieten wir auch speziell für Skype for Business an. Neben anderen Anbietern von Videokonferenzen haben wir eine professionelle Skype-Lösung entwickelt. Die Lösung ist direkt in Skype for Business integriert und begeistert Ihre Kunden, Partner und Kollegen. Wir beraten Sie gerne zu intelligenten Video-Terminen auch speziell für Skype for Business.

Pilot ohne IT Schnittstelle für schnelle Erfolge

Zuerst kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Warteschleifen-Management funktioniert auch ganz ohne IT Schnittstelle und ist sofort einsatzbereit! Auch für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet! Natürlich bietet die Software zeitgemäße Webservices und Konnektoren für alle Hersteller von Telefonanlagen, ACDs, CRMs, etc. Überzeugen Sie sich einfach in einem Pilotprojekt zum Festpreis und verfolgen Sie die Verbesserung Ihrer Kennzahlen in Echtzeit.

Künstliche Intelligenz perfektioniert Auslastung

Die Künstliche Intelligenz von ServiceOcean erreicht ein neues Niveau bei Kosteneinsparungen und Kundenzufriedenheit. Das kontinuierlich dazulernende KI-System wertet zahlreiche Daten aus und verbessert fortlaufend Ihre Erreichbarkeit. Eine einzigartige Innovation garantiert dabei die Erreichung Ihrer Zielvorgaben.

MODUL T-05: INTELLIGENTES SPRACHASSISTENTEN-TERMIN-MANAGEMENT

Die neueste Innovation im Smart Home für Alexa, Siri und Echo

Das Intelligente Sprachassistenten-Termin-Management begeistert Ihre Kunden mit einer wirklichen Innovation. Modul T-05 bietet Ihren Kunden intelligente Dialoge für auslastungsbasierte Termin-Rückrufe ganz ohne Warteschleife.

Die Sprachassistenten Alexa, Siri und Echo fragen Kunden nach passenden Zeitfenstern und buchen schließlich minutengenaue Termin-Rückrufe. Der Clou: Alle Termine passen genau zur Auslastung in den zuständigen Teams. Das Einsparungspotenzial macht Chatbots weitestgehend überflüssig.

Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den verschiedenen Einsatzgebieten und Software-Modulen. Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Natürlich stellen wir unser Leistungsspektrum auch persönlich in Ihrem Unternehmen vor.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Intelligente Dialoge erzielen eine neue Erreichbarkeit

Alexa, Siri und Echo sind in aller Munde. Aber Kunden nutzen die Sprachassistenten bisher nicht wie erhofft. Bestellungen ohne persönlichen Kontakt sind selten. Das Intelligente Sprachassistenten-Termin-Management schließt erstmals die Lücke zwischen den Sprachassistenten und Ihrem Unternehmen. Kunden buchen über Alexa, Siri und Echo auslastungsbasierte Termin-Rückrufe und werden vom richtigen Team vollautomatisch auf die Minute genau angerufen.

Künstliche Intelligenz perfektioniert Auslastung

Die Künstliche Intelligenz von ServiceOcean erreicht ein neues Niveau bei Kosteneinsparungen und Kundenzufriedenheit. Das kontinuierlich dazu lernende KI-System wertet zahlreiche Daten zu Auslastung, Kundenverhalten, Kontakterfolge etc. aus und verbessert fortlaufend Ihre Erreichbarkeit.

Pilot ohne IT Schnittstelle für schnelle Erfolge

Zuerst kaum zu glauben, aber wahr: Das Intelligente Warteschleifen-Management funktioniert auch ganz ohne IT Schnittstelle und ist sofort einsatzbereit! Auch für diese Innovation wurde ServiceOcean mehrfach ausgezeichnet! Natürlich bietet die Software zeitgemäße Webservices und Konnektoren für alle Hersteller von Telefonanlagen, ACDs, CRMs, etc. Überzeugen Sie sich einfach in einem Pilotprojekt zum Festpreis und verfolgen Sie die Verbesserung Ihrer Kennzahlen in Echtzeit.

Dashboard und Reporting

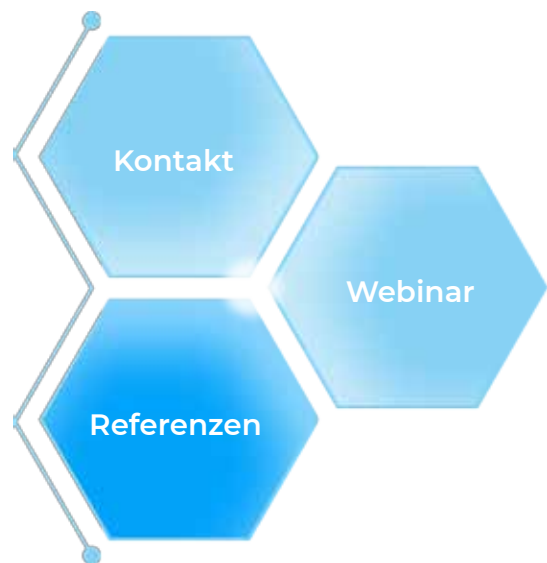
Alle Kennzahlen sehen Sie in Echtzeit auf dem professionellen Dashboard von ServiceOcean. Mit dieser Zusammenfassung ist das Management stets über die aktuellen Zahlen informiert. Detaillierte Auswertungen liefert zudem das vollständige Reporting auf Minutenbasis. Die Auswertungen werden bei Bedarf in Ihr bestehendes Reporting integriert.

MODUL T-06: INTELLIGENTES SALES-TERMIN-MANAGEMENT

Mehr Abschlüsse dank professioneller Nachfassaktionen

Verbindliche Nachfasstermine mit Modul T-06 sind starke Umsatztreiber. Vertrieb oder Innendienst vereinbaren im Kundengespräch einen passenden Nachfasstermin.

So bleibt der Kontakt bestehen und Kunden werden mit vertrauensstiftenden Terminen zum Abschluss geführt. Die Ergebnisse unserer Auftraggeber sprechen für sich und machen Modul T-06 zum absoluten Must-have.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Nachfassaktionen mit großen Umsatzsteigerungen

Der Vertrieb spricht am Telefon mit potenziellen Kunden. Verschiedene Gründe verhindern dabei einen Abschluss und Interessenten versprechen, sich wieder zu melden. In diesem Moment vereinbaren Ihre Mitarbeiter verbindliche Nachfasstermine mit dem Kunden. Das nächste Gespräch findet vollautomatisch auf die Minute genau statt! So entsteht Vertrauen. Das Intelligente Sales-Termin-Management erzielt hier deutliche Umsatzsteigerungen.

Zusätzliche Abschlüsse verdeutlichen Handlungsbedarf

Unsere Auftraggeber erzielen mit dem Intelligenten Sales-Termin-Management hervorragende Ergebnisse. So berichtet eine Versicherung von über 30.000 zusätzlichen Vertragsabschlüssen dank verbindlicher Termine und präziser Nachfassaktionen. Die Lösung wird bei Bedarf in bestehende CRM-Systeme und Kalendersysteme integriert.

Digitalisierung im Outbound Vertrieb und Service

Digitalisierung ist das Thema des Jahres. Anstatt lange Konzepte zu erarbeiten, erzielt das Intelligente Sales-Termin-Management sofort messbare Erfolge für alle Beteiligten. Die Gesamtlösung führt Kunden direkt zu Vertrieb und Service Center. Das Matching von dynamischen Ressourcen in Echtzeit verbindet die beste Erreichbarkeit mit der höchsten Auslastung. So funktioniert Digitalisierung schon heute – Kostensenkung inklusive!

Dashboard und Reporting

Alle Kennzahlen sehen Sie in Echtzeit auf dem professionellen Dashboard. Damit ist das Management über die aktuellen Vertriebstermine und Gesprächsverläufe informiert. Detaillierte Auswertungen liefert zudem das vollständige Reporting auf Minutenbasis. Die Auswertungen werden bei Bedarf in das bestehende Reporting integriert.

MODUL T-07: INTELLIGENTES OUTBOUND-TERMIN-MANAGEMENT

Das Original! Die Customer Journey durch gezielte Kommunikation gestalten

Eine hohe Trefferquote entscheidet in der Outbound Kommunikation über Erfolg oder Misserfolg von Kampagnen. Eine gewaltige Herausforderung sind die steigenden Streuverluste. Unternehmen erreichen potenzielle Neukunden immer seltener. Diese Herausforderung kennen insbesondere externe Dienstleister in der Outbound Telefonakquise. Modul T-07 ist eine flexible Lösung für Intelligente Termine in der telefonischen Kaltakquise.

Das Intelligente Outbound-Termin-Management bietet zudem neue Potenziale ganz im Sinne des Permission Marketings. Man fragt Kunden zuerst nach einem passenden Gesprächstermin und kommuniziert erst dann die Inhalte. In diesem Sinn buchen Interessenten auslastungsbasierte Termin-Rückrufe in Newslettern, E-Mails, Social Media und Smartphone Mailboxes. Die KI Omnichannel Plattform leitet den ganzen Prozess und verbindet Ihre Mitarbeiter vollautomatisch mit Kunden.

Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den verschiedenen Einsatzgebieten und Software-Modulen. Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Natürlich stellen wir unser Leistungsspektrum auch persönlich in Ihrem Unternehmen vor.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Newsletter für erfolgreiche Customer Journeys

Die Trefferquote ist eine zentrale Kennzahl in der Outbound Kommunikation. Mit Modul T-07 versenden Sie ihre Newsletter und bieten Interessenten über einen integrierten Link einen Termin-Rückruf an. Bei Interesse bucht der Kunde einen auslastungsbasierten Rückruf und wird minutengenau angerufen. So entsteht Vertrauen und die Customer Journey kommt über gezielte Termine effizient zum Abschluss.

E-Mail Versand für auslastungsbasierte Kundenkontakte

Das Intelligente Outbound-Termin-Management verbindet Ihre E-Mails vollautomatisch mit den Mitarbeitern in Vertrieb und Service Center. Binden Sie die Lösung schnell und einfach in Ihre E-Mails ein und laden Sie die E-Mail Empfänger zu auslastungsbasierten Termin-Rückrufen ein. Die gewünschte Erreichbarkeit richtet sich entweder nach der Personaleinsatzplanung eines Teams oder dem Kalender einzelner Mitarbeiter.

Social Media im Omnichannel Management

Nutzen Sie ihre Social Media Präsenz auch für den kundenorientierten Vertrieb. Modul T-07 wird in Social Media leicht eingebunden und schließt so die Lücke zu Vertrieb und Service. Die Kundenbegeisterung ist dank der neuen Erreichbarkeit ganz ohne Warteschleife inklusive. Zu den Social Media Kanälen zählen bspw. Facebook, WhatsApp, LinkedIn, Xing und andere.

Kaltakquise mit Outbound Terminvereinbarung

Outbound Call Center arbeiten in der Kaltakquise und vereinbaren Termine für den Auftraggeber. Modul T-07 verbessert dort die automatische Abstimmung und ermöglicht Call Centern die Buchung auslastungsbasierter Telefon- und Vor-Ort-Termine für den Innendienst und Vertrieb. Nach der Terminbuchung garantiert die Software minutengenaue Telefontermine zwischen Innendienst und Kunden.

MODUL T-08: INTELLIGENTES POINT-OF-SALE-TERMIN-MANAGEMENT

Das Original! Beste Erreichbarkeit für Filialen und Agenturen aller Größen

Verschiedene Branchen setzen auf die Kundennähe am Point-of-Sale. Häufig sind dort kleine Teams für einzelne Abteilungen oder den gesamten Standort verantwortlich. Daraus resultieren gewisse Herausforderungen bei einer hohen Kundennähe ohne Wartezeit und einer kosteneffizienten Auslastung mit einer guten Taktung. Den Spagat zwischen Erreichbarkeit und Auslastung löst das Intelligente Point-of-Sale-Termin-Management. Modul T-08 bietet präzise Vor-Ort-Termine und zusätzlich breitere Zeitfenster für zeitnahe Rückrufe.

Die Omnichannel Plattform dient als Gesamtlösung und benötigt keine IT-Schnittstelle. Bei Bedarf wird das Modul in bestehende Telefonanlagen, Kalendersysteme und CRM-Systeme integriert. Die Lösung erzielt beste Ergebnisse für Versicherungsagenturen, Bankfilialen, Baumärkte und weitere Branchen.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Beste Erreichbarkeit für kleine und große Teams

Wie im Apple Store, nur besser! Kunden buchen die von Ihnen gewünschten Beratungstermine mit präzisen Uhrzeiten oder größeren Zeitfenstern. Gestalten Sie so mit flexiblen Softwaremodulen die Erreichbarkeit von Filialen und Agenturen! Kunden buchen auslastungsbasierte Termine so wie Sie es wünschen. Eine bessere Erreichbarkeit für mehr Umsatz und weniger Stress am Point-of-Sale.

Intelligente Vor-Ort Termine und Telefontermine

Kunden vor Ort persönlich zu beraten hat natürlich Priorität. Optimieren Sie mit Terminen die Beratung vor Ort und bieten Sie zur richtigen Zeit den passenden Experten. Wenn während der Beratung niemand ans Telefon geht, erhalten Anrufer automatisch den nächstmöglichen Rückruf mit einem größeren Zeitfenster. Termine und Zeitfenster werden kanalübergreifend in Echtzeit synchronisiert.

Kundenkontakte nach Ihren individuellen Vorgaben

Das Kernstück der Software ist das einzigartige Backend zum Intelligenten Termin-Management. Über diese Omnichannel Plattform stellen Mitarbeiter die individuell gewünschte Erreichbarkeit für vor Vor-Ort-Termine und Telefontermine ein. Bei Bedarf erfolgt eine Synchronisation in Echtzeit mit dem bestehenden Kalendersystem, wie bspw. MS Outlook.

Dashboard und Reporting

Alle Kennzahlen sehen Sie in Echtzeit auf dem professionellen Dashboard. Damit ist das Management über die aktuellen Kundentermine vor Ort und am Telefon informiert. Detaillierte Auswertungen liefert zudem das vollständige Reporting. Die Auswertungen werden bei Bedarf in das bestehende Reporting integriert.

MODUL T-09: INTELLIGENTES MESSE-TERMIN-MANAGEMENT

Gestalten Sie erfolgreiche Messeauftritte mit Intelligenten Vor-Ort Terminen

Messen sind wichtige, kostspielige sowie stressige Kontakt- und Verkaufschancen. Herausfordernd ist der optimale Spagat zwischen einer kundenorientierten Verfügbarkeit und einer hohen Auslastung am Messestand.

Die Lösung bietet Modul T-09: Laden Sie ein paar Wochen vor der Messe Ihre Kontakte mit Vor-Ort-Terminen am Messestand ein. Das Angebot der Vor-Ort-Termine bietet Ihnen maximale Flexibilität und setzt die gewünschten Anforderungen in der Omnichannel Plattform genau um.

Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den verschiedenen Einsatzgebieten und Software-Modulen. Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Natürlich stellen wir unser Leistungsspektrum auch persönlich in Ihrem Unternehmen vor.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Beste Erreichbarkeit am Messestand

Wie im Apple Store, nur besser! Messebesucher buchen die von Ihnen gewünschten Beratungstermine mit präzisen Uhrzeiten oder flexiblen Zeitfenstern. Gestalten Sie mit flexiblen Softwaremodulen Ihre Erreichbarkeit am Messestand! Kunden buchen auslastungsbasierte Termine so wie Sie es wünschen. Bessere Erreichbarkeit für mehr Umsatz und weniger Stress auf Messen.

Kundenkontakte nach Ihren individuellen Vorgaben

Das Kernstück der Software ist das einzigartige Backend zum Intelligenten Termin-Management. Über diese Omnichannel Plattform stellen Mitarbeiter die individuell gewünschte Erreichbarkeit für vor Vor-Ort-Termine und Telefontermine ein. Bei Bedarf erfolgt eine Synchronisation in Echtzeit mit dem bestehenden Kalendersystem, wie bspw. MS Outlook. Ihr Messteam wird begeistert sein!

Maximale Flexibilität für alle Terminarten

Kunden direkt am Messestand beraten hat natürlich Priorität. Optimieren Sie die Beratung und bieten Sie zur richtigen Zeit den passenden Experten pro Thema. Wenn während der Messe niemand ans Telefon geht, erhalten Anrufer automatisch den nächstmöglichen Rückruf ohne Termin oder einen minutengenauen Termin-Rückruf.

Dashboard und Reporting

Alle Kennzahlen sehen Sie in Echtzeit auf dem professionellen Dashboard. Damit ist das Management über die aktuellen Kundenkontakte und Messetermine informiert. Gleichzeitig steht nach der Messe das Reporting mit allen Kundenkontaktdaten zur Verfügung und erleichtert so die automatisierte Nachbearbeitung mit Nachfassterminen.

MODUL T-10: INTELLIGENTES ARZTPRAXIS-TERMIN-MANAGEMENT DIE BESTE SOFTWARE-LÖSUNG ZUM NEUEN E-HEALTH GESETZ

Wie Sie Intelligente Termine direkt am Telefon und auf der Website einsetzen

Das Intelligente Arztpraxis-Termin-Management bietet Ihnen und Ihren Angestellten eine besondere Software-Lösung. Zuerst kommen die individuellen Anforderungen Ihrer Praxis. Diese Anforderungen setzt die Software mit 24 flexibel kombinierbaren Software-Modulen präzise um.



Modul T-11 bietet speziell für Arztpraxen ein auslastungsbasiertes sowie vollautomatisches Termin-Management auf der Website und sogar direkt am Telefon. Der Anrufbeantworter aus dem letzten Jahrhundert hat endlich ausgedient und das Praxispersonal wird deutlich entlastet.

Jeder Erfolg beginnt mit einem ersten Schritt.

Unser Team gibt Ihnen in einem persönlichen 1:1 Webinar gerne einen Überblick zu den Funktionen und der Flexibilität der Software.

Kurze Informationen zu Ihren Herausforderungen und Zielen ermöglichen unseren Experten konkrete Lösungen.

Es freut uns, von Ihnen zu hören!

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Maximale Flexibilität für Ihre Praxis

Termine werden den Patienten auslastungsbasiert auf der Website und direkt am Telefon angeboten. Genaue Termine oder größere Zeitfenster richten sich nach der schwankenden Behandlungsdauer, den Anforderungen eines jeden einzelnen Arztes und den Privat- oder Kassenpatienten. Das Terminangebot synchronisiert sich kanalübergreifend in Echtzeit mit Ihrem Kalendersystem.

Innovative Omnichannel Plattform

Das Intelligente Arztpraxis-Termin-Management bietet Ihrer Praxis dank 24 frei kombinierbarer Module eine individuelle Lösung ohne zusätzlichen Programmieraufwand. So legt man bspw. beliebig viele Webformulare nach Ihren Vorgaben an. Die Einrichtung und Feinabstimmung erfolgt schnell und einfach online auf der Omnichannel Plattform mit personalisierten, sicheren Zugängen.

Leichte Bedienung dank vollautomatischer Prozesse

Ein besonderer Vorteil ist die leichte Bedienung der Software. Über die Omnichannel Plattform werden alle Funktionen und Prozesse in wenigen Minuten eingerichtet. Danach erfolgt die Steuerung bequem über das bestehende Kalendersystem, wie bspw. Outlook. Eine Integration in die bestehende Praxissoftware und das CRM-System ist bei Bedarf ebenfalls möglich.

Top-Innovation zu fairen Preisen

Das Intelligente Arztpraxis-Termin-Management stellen wir Ihnen gerne in einem Webinar vor und zeigen dabei eine Demo-Version. Danach folgt ein unverbindliches Angebot. Bei Interesse können Sie die Gesamtlösung zu einem geringen Festpreis für einen Monat testen. Unsere Experten stehen Ihnen und Ihrem Team danach gerne via Webinar und schnellem Online-Service zur Verfügung.

Dashboard und Datenschutz

Alle Kennzahlen sehen Sie in Echtzeit auf dem professionellen Dashboard von ServiceOcean. Mit dieser Zusammenfassung sind Sie stets über die Termine informiert. Die Auswertungen werden bei Bedarf in Ihr bestehendes Reporting integriert. Natürlich werden alle Vorgaben zum Datenschutz und zur Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) eingehalten.

MODUL T-II: VIP BUTTON FÜR PREMIUMSERVICE

Wie Sie wichtige VIP-Kontakte mit Sofort-Rückrufen in 3 Minuten begeistern

Mit dem VIP Button bieten Sie einen einzigartigen Mehrwert für besonders wichtige VIP-Kontakte in Vertrieb und Service! Der VIP Button vereint unsere ausgezeichnete Software mit einer innovativen Hardware aus dem Internet der Dinge.

Alle Buttons sind weltweit mit der Omnichannel Plattform verbunden und funktionieren sofort. Die Hardware wird über das einzigartige Backend schnell und einfach gesteuert.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Ein Klick und Ihr Team hilft sofort

Wie begeistert man heute noch wichtige Kontakte mit einer wahren Innovation? Der VIP Button bietet einen neuen Premiumservice mit Sofortkontakten in 3 Minuten. Der VIP drückt den Button und unsere Software stellt sofort die Verbindung zum richtigen Ansprechpartner in Service oder Vertrieb her. Der Mitarbeiter identifiziert den VIP sofort und begrüßt den VIP standesgemäß mit seinem Namen. So funktioniert Begeisterung.

Unverzichtbar für Versicherungs-, Pharma- und Reisebranche

Großes Potenzial hat der VIP Button in der Versicherungs-, Pharma- und Reisebranche. Wertvolle Hausärzte, wichtige Makler und unabhängige Reisebüros erhalten Buttons als wertschätzende Anerkennung. Sie drücken entweder den VIP Button oder gehen bei der Konkurrenz in die Warteschleife. Mit dieser Innovation steht Ihr Unternehmen bei diesen VIPs gebrandet auf dem Schreibtisch und sind den entscheidenden Schritt schneller im Vertrieb.

Umsatzturbo für Vertriebspartner

Der VIP Button ist ein mächtiges Tool für Vertriebspartner. Sie drücken den Button und Ihr Team meldet sich vollautomatisch innerhalb von 3 Minuten. Spannend wird es bei unabhängigen Maklern und Händlern. Sie können zwischen verschiedenen Anbietern wählen und Ihr Vertrieb steht dort im Wettbewerb. Makler und Händler bestellen mit einem Klick den Sofort-Rückruf. So ist Ihr Vertrieb den entscheidenden Schritt schneller.

Ideales Geschenk im Key Account Management

Besonders im Key Account Management sucht man häufig nach dem richtigen Präsent. Schenken Sie wertvollen Großkunden einen VIP Button mit einem einzigartigen Mehrwert. Nur ein Klick und ihr Team ist sofort zur Stelle. Alternativ erhält der Key Account Manager eine Nachricht mit dem baldigen Rückrufwunsch. Ihr Key Account freut sich garantiert über diese besondere Form der Anerkennung.

Leichte Konfiguration und Steuerung

Der VIP Button ist ebenso Teil der Omnichannel Plattform wie alle anderen Produkte auch. Kunden konfigurieren und steuern den Button selbst im Backend oder lassen alles durch unseren Support einrichten. Der VIP Button kommt aus der Verpackung und funktioniert sofort. Natürlich ist die Hardware mit Ihrem Logo gebrandet und setzt so ein schönes Zeichen auf dem Schreibtisch Ihrer VIP Kontakte.

Was man von Apple lernen kann

Apple zeigt mit der Smartwatch wie wichtig eine möglichst einfache Handhabung heute ist. Die meisten Apps funktionieren auch über das iPhone. Aber man muss es erst aus der Tasche holen, dann entsperren, die App öffnen und anschließend wieder alles einpacken. Die Smartwatch ist am Handgelenk sofort da. Genauso ist der VIP Button mit einem Klick sofort da. VIPs suchen keine Telefonnummer, müssen nicht wählen und warten.

UNTERNEHMENS PORTRÄT UND WERTE

DIE SERVICE & SALES (R)EVOLUTION AUS DER FORSCHUNG

Die Firma

ServiceOcean steht für eine neue Erreichbarkeit im digitalen Zeitalter. Die Software erzielt dank der künstlichen Intelligenz neue Spitzenwerte bei Kennzahlen, Kosteneffizienz und Kundenzufriedenheit. Einzig ein Intelligentes Termin-Management löst die aktuellen Herausforderungen bzgl. steigender Kommunikation, hoher Kosteneffizienz und bester Servicequalität. Die IT-Innovationen basieren auf mehrjährigen und unabhängigen Forschungsprojekten an der Universität St.Gallen (HSG).

Der Ozean

Schlechter Kundenservice wird häufig als Servicewüste bezeichnet. Das dringendste Kundenbedürfnis ist dabei eine gute Erreichbarkeit ohne Wartezeit. Das Intelligente Termin-Rückruf-Management ist der Serviceocean mit einer völlig neuen Kosteneffizienz und Servicequalität im Kundenkontakt. Die neue Qualität vereint die beste Erreichbarkeit aus Kundensicht mit der besten Auslastung aus Unternehmenssicht. ServiceOcean knüpft an den Management-Bestseller Blue Ocean Strategy an.

Das Boot

Die Menschheit weiß heute mehr über den Mond, als über die eigene Tiefsee. Dieses Bild passt auch zum Kundenservice. Bevor man völlig neue Planeten erkundet, wie Social Media oder Big Data, sollte man zunächst seine Kernaufgaben erfüllen. Eine gute Erreichbarkeit ist die zentrale Kernkompetenz in der eigenen Tiefsee. Das alt bekannte Problem der Warteschleife löst man heute mit innovativen Technologien. Das U-Boot hat einzigartige Lösungen gefunden.

Die Awards

Es gibt ziemlich viele Awards für Start-ups. ServiceOcean konzentriert sich auf die wesentlichen Awards für Service Center in der Schweiz und Deutschland. Denn nur die Experten aus den Branchenverbänden können die Innovationskraft richtig einschätzen und mit den aktuellen Standards vergleichen. Es freut uns, dass der Schweizer CallNet Verband und der Deutsche Call Center Verband (CCV) das Intelligente Termin-Rückruf-Management mehrfach als Beste Service Center Innovation des Jahres ausgezeichnet hat. Zudem wurde die Raiffeisen Bank Schweiz mit dieser Lösung im Jahr 2018 ausgezeichnet.





Trends im 21. Jahrhundert

Ausgangspunkt von ServiceOcean sind aktuelle Trends in der Kommunikation. Erst seit der weitreichenden Verbreitung von Internet, Smartphones und Social Media nimmt die Kommunikation exponentiell zu. Menschen kommunizieren im Jahr 2020 viel mehr als noch 2010, 2000 oder 1990.

Dieser rasante Anstieg trifft auch die Service Center im Kundenkontakt. Aktuell suchen Service Center intensiv nach passenden Lösungen und setzen sich mit Künstlicher Intelligenz auseinander. Diese Innovation soll etwa 10 – 20% der Kundenanfragen vollständig automatisiert beantworten.

Dieser Ansatz ist zwar richtig, greift aber zu kurz. Wichtig sind nicht die wenigen einfachen Kundenanfragen. Viel wichtiger sind kosteneffiziente Lösungen für die 80 – 90% der Anrufe, die man nicht automatisieren wird. Daher konzentriert sich die Künstliche Intelligenz von ServiceOcean auf kostenoptimale Telefonate mit höchster Kundenzufriedenheit.

Innovation durch Forschung und Entwicklung

ServiceOcean basiert auf unabhängigen Forschungsprojekten an der Universität St.Gallen (HSG). Am Institut für Marketing ging es damals ausschließlich um richtige Innovationen für das längst bekannte Problem der Warteschleife. Erst nachdem sämtliche Ergebnisse vorlagen, entstand 2012 die Idee eines Start-ups. Eine innovative Software sollte Warteschleifen durch Intelligente Termin-Rückrufe ersetzen. In jahrelanger Arbeit hat ServiceOcean die Erreichbarkeit neu erfunden.

Corporate Social Responsibility

Soziale Verantwortung ist ein Teil unserer Unternehmenskultur. Klasse, wenn man Erfolge auch mit bedürftigen Menschen teilen kann.

Bewusst haben wir uns für die weltweit größte Non Governmental Organization (NGO) BRAC aus Bangladesh entschieden. Die Organisation ist zu 80% selbst finanziert und fokussiert mit etwa 120.000 Beschäftigten insbesondere Mikrokredite und Bildung für eine effektive Selbsthilfe in Asien und Afrika. 110 Millionen Menschen profitieren von den Projekten. Armut wird aus einem ganzheitlichen Standpunkt aus bekämpft. Dabei werden die Einzelnen von Hilfspempfängern zu fähigen Bürgern, die ihr Schicksal selbst in die Hand nehmen.

Diese Perspektive unterstützt ServiceOcean gerne mit regelmäßigen Spenden.



MANAGEMENT UND STANDORTE

Geschäftsführung und Verwaltungsrat

ServiceOcean leiten die beiden Geschäftsführer **Thomas Addison** und **Dr. Alexander Schagen**. An zwei stetig wachsenden Standorten leistet unser Team vollen Einsatz für Kunden und Investoren.



Thomas Addison

Thomas Addison ist Geschäftsführer und Mitglied des Verwaltungsrates der Schweizer Aktiengesellschaft.

Zudem ist Thomas Addison Prokurist der deutschen Tochtergesellschaft. Zuvor war Thomas Addison als SAP Berater im Bereich Business Intelligence für verschiedene Konzerne in der Schweiz tätig.

Nach dem Studium an der Universität Mannheim war er für die Hilti AG als IT-Projektmanager für die internationale Einführung von SAP in den Vereinigten Arabischen Emiraten und Saudi-Arabien verantwortlich.



Dr. Alexander Schagen

Dr. Alexander Schagen ist Geschäftsführer der Tochtergesellschaft in Deutschland.

Dr. Alexander Schagen ist zudem Geschäftsführer und Mitglied des Verwaltungsrates der Schweizer Aktiengesellschaft.

Nach dem Studium hat er sich am Institut für Marketing der Universität St.Gallen (HSG) in Consulting und Forschung auf Inbound Service Center spezialisiert. Seine Doktorarbeit untersucht praxisnah Inbound Service Center und den Einfluss von Erreichbarkeit und Kommunikation auf Kundenbeziehungen und Unternehmensumsatz.

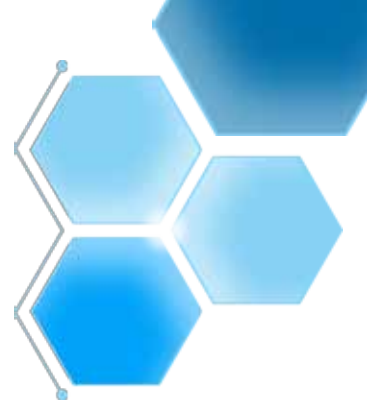


Dr. Marcel Walker

Dr. Marcel Walker ist Verwaltungsrat der ServiceOcean AG und vertritt dabei die Beteiligungsgesellschaft Fortyone AG, deren Geschäftsführer er ist.

Dr. Marcel Walker hat BWL an der Universität St.Gallen (HSG) studiert und als Werkstudent sein Doktorat ebenda (am Institut für Medien und Kommunikationsmanagement) erworben. Parallel zum Studium hat er verschiedene Unternehmen gegründet und hält Einsitz in diversen Verwaltungsräten in Start-ups, etablierten Technologieunternehmen bis zu Banken.

Standorte in St.Gallen und Aachen



Zentrale in St.Gallen

Die ServiceOcean AG wurde 2013 im Schweizerischen St.Gallen gegründet. Nach einer mehrjährigen Forschungszeit an der Universität St.Gallen (HSG) war das Ziel klar: Frustrierende Warteschleifen durch minutengenaue und auslastungsbasierte Termin-Rückrufe ersetzen. Bis 2015 wurde die vollständig eigenentwickelte Software programmiert und in zahlreichen Workshops mit Unternehmen immer weiter verbessert. Im selben Jahr ist ServiceOcean aktiv in der Schweiz gestartet.



Niederlassung in Aachen

In Deutschland wurde 2016 die Niederlassung in der Innovationsstadt Aachen gegründet. Die Niederlassung ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Schweizer Muttergesellschaft. Dr. Alexander Schagen hat den Vertrieb in Deutschland aufgebaut und ServiceOcean am Markt positioniert. 2018 folgte der Umzug in ein neues Gebäude in sehr guter Lage und mit reichlich Platz für das stetig wachsende Team.



INVESTOREN UND ADVISORY BOARD

Investoren und Advisory Board

Im Schweizer Verwaltungsrat ist die Fortyone AG mit Dr. Marcel Walker als Investor vertreten. Fortyone ist Teil der Fortimo Group AG und auf Start-up Investitionen spezialisiert.

Die Generalversammlung vervollständigt Dr. Cornelia Gut-Villa als Geschäftsführerin des zweiten Investors Startfeld. Das Management unterstützen ausgewählte Experten im Advisory Board.

Fortyone AG: Finanzstarkes Unternehmen aus der Schweiz

Die Fortyone AG hält Beteiligungen an nichtkотиerten Unternehmen. Dabei lässt sich der Investor hauptsächlich von der Frage leiten:

„Kann Fortyone etwas bewirken?“

Als aktive Investoren tätigt Fortyone Investments, bei welchen das Management zusätzlich zu den finanziellen Ressourcen auch das Wissen, die Erfahrung und die Beziehungen wertschöpfend einbringen kann.

Um diesem Smart-Money-Ansatz gerecht zu werden, und aktiv Einfluss auf die Unternehmensgestaltung nehmen zu können, ist Fortyone mit Dr. Marcel Walker im Verwaltungsrat der ServiceOcean AG vertreten.

Der Umfang der Beteiligung richtet sich nach den Erfordernissen. Die Fortyone AG betreibt das Private-Equity-Geschäft in Reinkultur. «Private» bezieht sich dabei nicht nur auf die Mittelverwendung, sondern auch auf die Mittelherkunft. Das investierte Eigenkapital stammt von den vier Aktionären der Fortyone AG.





Startfeld: Start-up Förderung aus der Schweiz

Startfeld ist das Netzwerk für Innovationen und Start-ups in der Region St.Gallen und Bodensee.

In allen Phasen der Innovation unterstützt Startfeld ambitionierte Gründerinnen und Gründer sowie etablierte KMU, die offen für Impulse sind und Neues vorantreiben.

Startfeld wurde 2010 gemeinsam mit der Universität St.Gallen (HSG), der Fachhochschule St.Gallen, der Empa sowie der Stadt St.Gallen gegründet. Hinter dem Markenzeichen Startfeld stehen mit dem Verein Startfeld, der Stiftung Startfeld und dem Verein Startfeld Innovationszentrum insgesamt drei Organisationen.

Dr. Cornelia Gut-Villa

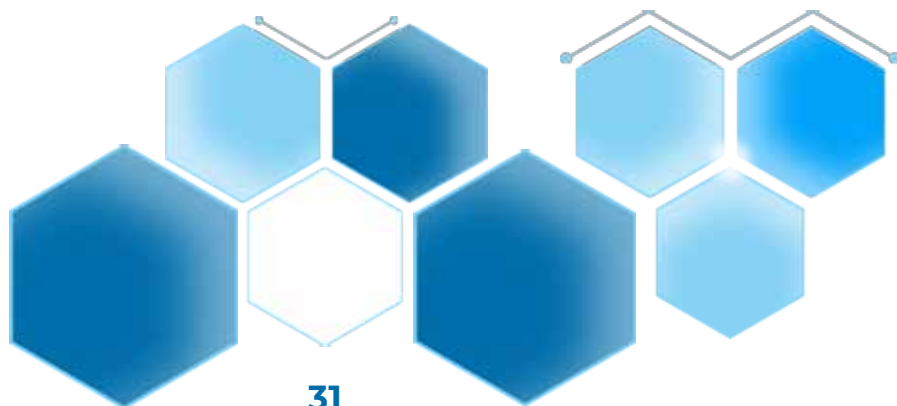
Dr. Cornelia Gut-Villa vertritt den Investor Startfeld bei der Generalversammlung der ServiceOcean AG.

Dr. Cornelia Gut-Villa hat an der Universität Zürich studiert und über 20 Jahre Erfahrung in Banking, Strategie-Beratung und Start-up Coaching. Sie ist u.a. Geschäftsführerin der Stiftung Startfeld, welche Jungunternehmer mit Investitionen unterstützt.

Advisory Board: Kompetentes Netzwerk verschiedener Experten

Die Geschäftsführung der Schweizer AG und der Deutschen GmbH unterstützen verschiedene Experten im Advisory Board. Die Experten sind den beiden Gründern Thomas Addison und Dr. Alexander Schagen seit Jahren bekannt und wurden sorgfältig ausgewählt.

Sie verfügen über unterschiedliche Fachbereiche und ergänzen sich so zu einem starken Board. In regelmäßigen Meetings werden strategische Optionen und die Entwicklung der Firma diskutiert.



PRESSE UND MEDIEN

Qualität und Professionalität sprechen sich rum!

ServiceOcean veröffentlicht regelmäßig Beiträge in verschiedenen Fachzeitschriften. Dazu zählen bspw. die TeleTalk, die Praxistipps und das Schweizer Contact Center Magazine.

Bestellen Sie einfach die vollständigen Artikel als PDF und Sie erhalten ihn umgehend via E-Mail.

Im nächsten Schritt freuen wir uns auf einen persönlichen Austausch bei Ihnen vor Ort oder in einem Webinar.

Doktorarbeit: Zur Qualität von Inbound Centers im Marketing

Alexander Schagen hat in seiner Doktorarbeit (2012) die Erfolgsfaktoren im Kundenservice praxisnah untersucht: Inbound Centers, auch als Call Center, Contact Center, Customer Service Center und Customer Care Center, bekannt, werden als wichtigster Kanal im gesamten Marketing bewertet und als unzureichendes Kundenerlebnis kritisiert.

In Praxis und Wissenschaft mangelt es an Wissen über verschiedene Inbound Centers, ihre Wirkung auf Kundenbeziehungen und qualifizierten Implikationen für das Management.

Praxisorientiert untersucht Alexander Schagen die Inbound Center Qualität, Kundenerlebnisse und Unternehmenserfolge. Zielgruppe der Doktorarbeit sind Manager aus den Bereichen Top-Management, Marketing, Kundenservice, Center-Management, Beschwerdemanagement, Vertrieb und Marktforschung sowie Dozenten und Studierende der Betriebswirtschaft mit dem Schwerpunkt Marketing.

Das Buch ist bei Amazon erhältlich.



KONTAKT UND WEBINAR

Webinar als schlanker Erstkontakt

Webinare bieten einen schlanken Erstkontakt. Interessent und Dienstleister sparen Aufwand und finden online einfach zusammen. Insofern freuen wir uns auf einen ersten Austausch in einem 1:1 Webinar.

Doch Vorsicht: Professionelle Software im Business-to-Business Bereich erfordert natürlich mehr als ein kurzes Webinar.

Die volle Kompetenz von ServiceOcean zeigt sich erst im persönlichen Kontakt bei Ihnen vor Ort. Schließlich müssen Sie die innovative Software und unser Team kennenlernen.

ServiceOcean zeichnet sich durch eine einzigartige Software und professionelle Experten aus. Vertrauen ergibt sich aus der fachlichen Kompetenz multipliziert mit der persönlichen Sympathie.



Zentrale in der Schweiz

ServiceOcean AG

Waisenhausstrasse 15
9000 St.Gallen
Schweiz

Zentrale: +41 (0)71 571 338 0

Info@ServiceOcean.com

Niederlassung in Deutschland

ServiceOcean SalesDE GmbH

Jülicher Straße 306
52070 Aachen
Deutschland

Zentrale: +49 (0)241 4125 212 0

Info@ServiceOcean.com

DATENSCHUTZ UND IMPRESSUM

Datenschutz

Bei ServiceOcean hat Datenschutz natürlich höchste Priorität. Sämtliche Systeme werden in regelmäßigen Penetrationstests auf die neusten Sicherheitsstandards überprüft und zertifiziert.

In der Europäischen Union setzen wir die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) strikt um. Die Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern regeln die Standarddokumente zur Auftragsverarbeitung (AV) sowie zu den Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM).

In der Schweiz haben wir eine eigene Infrastruktur nach den strikten Schweizer Vorgaben des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG). Unsere Ansprechpartner stehen Ihnen bei Fragen rund um das Thema Datenschutz natürlich gerne zur Verfügung.

Impressum

ServiceOcean steht für eine neue Erreichbarkeit im digitalen Zeitalter. Einzig ein Intelligentes Termin-Management löst die aktuellen Herausforderungen bzgl. steigender Kommunikation, hoher Kosteneffizienz und bester Servicequalität. Die KI Software erzielt völlig neuen Spitzenwerte bei Kosteneffizienz und Kundenzufriedenheit.

Die IT-Innovationen für Service Center, Vertrieb und Filialen basieren auf mehrjährigen und unabhängigen Forschungsprojekten an der Universität St.Gallen (HSG). ServiceOcean wurde 2018, 2017 und 2016 von den Branchenverbänden als Beste Service Center Innovation ausgezeichnet.

Datenschützer für die Schweiz

ServiceOcean AG

Waisenhausstrasse 15
9000 St.Gallen
Schweiz

Thomas Addison

Telefon: +41 (0)71 571 338 0

E-Mail: Addison@ServiceOcean.com

Datenschützer für Deutschland und EU


ServiceOcean SalesDE GmbH

Jülicher Straße 306
52070 Aachen
Deutschland

Ralf Meschke

Telefon: +49 (0)241 4125 212 0

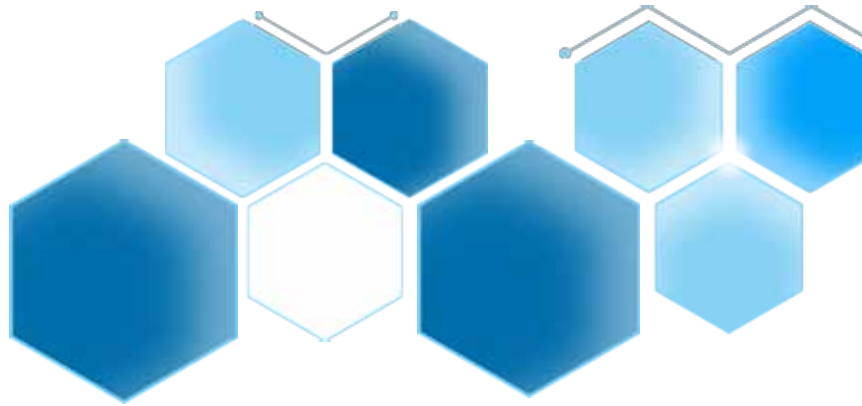
E-Mail: Datenschutz@ServiceOcean.com



Zentrale und Niederlassung werden durch die Geschäftsführer Thomas Addison und Dr. Alexander Schagen vertreten.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf unserer Website:

www.ServiceOcean.com



Gestaltung und Druck der Broschüre:

Anika Leuschner

Afterglow
Werbeagentur und Digitaldruckerei

www.afterglow.de



Zentrale

ServiceOcean AG

Waisenhausstrasse 15
9000 St.Gallen
Schweiz

Telefon: +41 (0)71 571 338 0
E-Mail: Info@ServiceOcean.com

Niederlassung

ServiceOcean SalesDE GmbH

Jülicher Straße 306
52070 Aachen
Deutschland

Telefon: +49 (0)241 4125 212 0
E-Mail: Info@ServiceOcean.com

www.ServiceOcean.com

