

PRESSEMITTEILUNG

Cloudtelefonie

Die Businesskommunikation steuern: Relaunch der COMuniq ONE von Auerswald

Cremlingen, den 09.04.2024 – Zeitgesteuerte Wählpläne für unterschiedliche Standorte oder Abteilungen, individuelle Einstellungen zur Erreichbarkeit auf Beschäftigtenebene und eine mehrsprachige Conversational AI zur Erstbearbeitung von eingehenden Anrufen: Auerswald bietet mit dem Relaunch der Cloud-Telefonanlage COMuniq ONE eine moderne Lösung zur intelligenten Steuerung der Businesskommunikation. Mit dem System können Unternehmen ihre einzelnen Kommunikationskanäle passgenau konfigurieren und dadurch die Effizienz ihrer Prozesse steigern.

„Die Erwartungen von Kunden und Partnern an die Servicequalität steigen kontinuierlich, während es gleichzeitig immer schwieriger wird, Fachkräfte zu gewinnen“, sagt Roland Mallon, Senior Product Manager bei der Auerswald GmbH & Co. KG. „Weil guter Service mit der Aufnahme des Anliegens beginnt, zählt ein modernes Anrufmanagement zu den erfolgskritischen Bereichen in Unternehmen. Deshalb unterstützt COMuniq ONE die zielgerichtete Steuerung der Unternehmenskommunikation und ermöglicht so die effiziente Bearbeitung von Serviceanfragen.“

Wählpläne: Zeitgesteuertes Call-Routing auf Standort- oder Abteilungsebene

COMuniq ONE bietet alle Funktionalitäten für die 360° Businesskommunikation wie Videokonferenzen, Chat oder Mobilfunk-Integration. Mit dem Relaunch kommen weitere Features hinzu, die das Anrufmanagement zusätzlich unterstützen. So sind eingehende Anfragen nun detailliert steuerbar – sowohl auf Unternehmens- als auch auf Beschäftigenebene. In COMuniq ONE können verschiedene Wählpläne für die Bedürfnisse von Kunden konfiguriert werden und zum Beispiel die Geschäftszeiten einzelner Standorte oder Abteilungen abbilden. Weil die All-in-One-Telefonanlage als virtuelle Cloud-PBX betrieben wird, können die eingerichteten Wählpläne dupliziert und mit geringen Anpassungen über mehrere Filialen ausgerollt werden.

Auch die Erreichbarkeit einzelner Beschäftigter lässt sich ohne Aufwand individuell regeln. Mittels einer einfach konfigurierbaren Matrix wird festgelegt, was bei An- und Abwesenheit oder im Home-Office passieren soll, wenn ein Anruf eingeht. Dabei kann nach externen und internen Anrufen unterschieden und bestimmt werden, für wen und zu welchem Zeitpunkt die Erreichbarkeit gelten soll. So können Anrufe zum Beispiel von Vorgesetzten oder von A-Kunden priorisiert behandelt und trotz des Status „beschäftigt“ durchgestellt werden. Umgekehrt können bestimmte Kontakte oder ganze Unternehmen auf eine Blocklist gesetzt werden, sodass Anfragen von dort direkt auf eine Mailbox umgeleitet werden. Zeitraubende Werbeanrufe können so mit einer Ansage ausgefiltert werden.

„Die angerufene Person spart den für die Absage anfallenden Aufwand und wird nicht bei der Ausübung ihrer produktiven Tätigkeit unterbrochen“, so Roland Mallon.

Conversational AI bearbeitet Anfragen selbstständig

„Ebenfalls zur Zeitersparnis trägt unsere Smart IVR bei, eine KI-gestützte automatische Zentrale.“ Dabei handelt es sich um eine mehrsprachige Conversational AI, die eingehende Anrufe vollautomatisch entgegennimmt und bearbeitet. Der branchenunabhängige Bot stellt offene Fragen und versteht die Antworten so gut, dass er die Bearbeitung der Anliegen zielgerichtet unterstützen kann. Mittels frei konfigurierbarer Flows wird der Gesprächsablauf zwischen Bot und anrufender Person gesteuert. So können bestimmte Begriffe festgelegt werden, deren Nennung eine Weiterleitung an die passende Stelle auslöst.

„Smart IVR gibt zum Beispiel Hilfesuche an den Support und Kaufinteressenten an den Vertrieb weiter und erfragt dabei weitere Hintergrundinformationen, die dabei helfen, das Anliegen zu lösen“, erklärt Roland Mallon. Ist die passende Stelle nicht erreichbar, fragt der Bot nach Namen, Nummer und Grund des Anrufs und erstellt automatisiert einen Rückrufwunsch. „Zukünftig soll der Flow so individuell konfigurierbar sein, dass der Bot Bestellprozesse selbstständig abwickelt. Wiederkehrende Kundenbedarfe, wie Bestellungen von Verbrauchsmaterialien, Abstimmungen von Werkstattterminen oder Rezeptanforderungen verschlingen dann nicht mehr die wertvolle Arbeitszeit von Fachkräften“, so Roland Mallon weiter.

Reseller profitieren

Auch Auerswald-Reseller profitieren von den Relaunch-Funktionen der COMuniq ONE. Jeder Smart IVR-Flow kann ex- und importiert werden, sodass er lediglich einmal erstellt an verschiedene Kunden verteilt werden kann. Mit wenigen Anpassungen, wie Firma und Rufnummern, ist die Logik des Call-Flows auf verschiedene Branchen anwendbar. „Hinzu kommen unterschiedliche Lizenzmodelle für jeden Bedarf, die COMuniq ONE für verschiedenste

Unternehmensarten attraktiv macht, sagt Roland Mallon. So gibt es die Cloud-Telefonanlage in der Light-Version bereits ab 4,90 Euro/Monat pro User, die umfangreichste Version COMuniq ONE Expert ist für monatlich 24,90 Euro pro User verfügbar.

Weitere Informationen:

www.auerswald.de

Über die Auerswald GmbH & Co. KG:

Die Auerswald GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Cremlingen bei Braunschweig gehört zu den führenden deutschen Herstellern von innovativen Kommunikationslösungen für VoIP-Infrastrukturen. Schwerpunkt des 1960 gegründeten Familienunternehmens ist die Entwicklung, Produktion und Vermarktung hochskalierbarer Soft-PBX-Lösungen, zukunftssicherer VoIP-Appliances sowie schnurgebundenen SIP-Deskoptelefonen für eine effiziente Business-Telefonie. Ergänzt wird das 360-Grad-Portfolio durch IP-DECT-Multizellensysteme, einen eigenen SIP-Trunk mit Audio-Konferenzraum, individuelle Cloud-Dienste, Smartphone-Apps für die mobile Kommunikation sowie Headsets und Produkte für die Türkommunikation. Das von Christian Auerswald geführte Unternehmen ist zudem ein High-End-Auftragsfertiger und entwickelt und produziert ausschließlich in Deutschland. An den Standorten Cremlingen, Hannover und Berlin sind über 150 Mitarbeitende beschäftigt.

Kontakt für Journalisten & Redaktionen:

Silvia Micha
Sputnik GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Hafenweg 9
48155 Münster

Tel.: +49 228 / 30 41 26-33
Fax: +49 228 / 30 41 26 39
micha@agentur-sputnik.de
www.sputnik-agentur.de

Jennifer Kassel
Auerswald GmbH & Co. KG
Marketing Operations Management
Vor den Grashöfen 1
38162 Cremlingen

Tel.: +49 5306 9200-882
Fax: +49 5306 9200-878
jennifer.kassel@auerswald.de
www.auerswald.de