

FAMILIEN- GEFÜHRTES HOTEL & RESTAURANT



ENREACH CONTACT

Stellen Sie sich vor:

Alle Kontaktmöglichkeiten werden an einem einzigen, einheitlichen Ort zusammengeführt. Keine digitalen Insellösungen mehr, stattdessen vereinfachter Kontakt über alle Geräte, Kanäle, Business-Apps und Netzwerke hinweg. Gewinnen Sie die Kontrolle, mit größerer Flexibilität, die sich an die Erreichbarkeit und die Präferenzen jedes Einzelnen anpasst.



Für das Hotel Splendido...

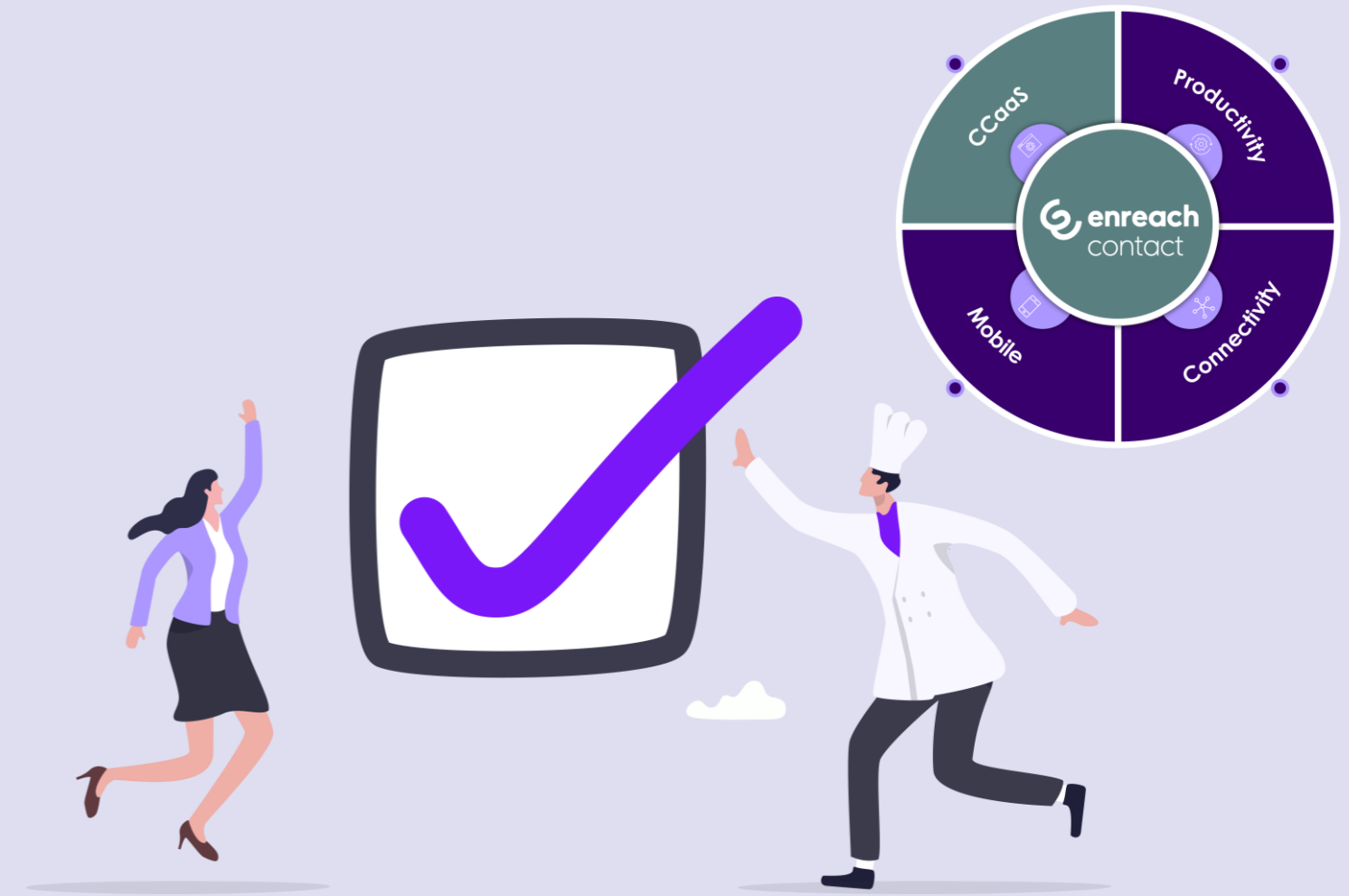
Ein Familienbetrieb und ein Restaurant zu führen, kann sehr anstrengend sein, aber das Team des Hotel Splendido schafft es, den Work-Life-Flow aufrechtzuerhalten und dabei sicherzustellen, dass keine internen oder externen Anfragen übersehen werden. Die Tagesmanagerin Joanna beispielsweise stellt ihre Erreichbarkeit bis 18.00 Uhr ein, damit sie sich danach auf ihre Kinder konzentrieren kann. Ab dem Zeitpunkt übernimmt dann der Abend- und Nachtdienst.



ENREACH CONTACT & CCAAS

Stellen Sie sich einmal vor:

Nahtloser Austausch mit Kunden im gesamten Unternehmen: nicht nur per Telefon, sondern über alle Kanäle hinweg, einschließlich Video und Chat. Die Mitarbeiter sind mit den Tools und Informationen ausgestattet, die sie benötigen, um überall und jederzeit einen hervorragenden Kundenservice zu bieten.

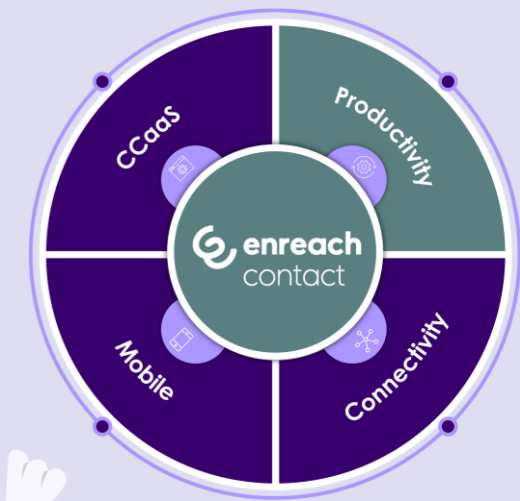


Für das Hotel Splendido...

Das Hotel Splendido bereitet sich auf die Sommersaison vor, was eine Menge Routineanfragen zu Check-in-Details, Parkplätzen, Wegbeschreibungen und Restaurantreservierungen bedeutet. Glücklicherweise kann die automatisierte Assistentin Eva das meiste davon intelligent und sofort erledigen. Wenn jedoch ein Anruf eingeht, der persönliches Gespräch voraussetzt, leitet sie ihn an den nächsten verfügbaren Mitarbeiter weiter, der sich sofort um die Anfrage kümmert.



PRODUKTIVITÄT & ENREACH CONTACT



Stellen Sie sich einmal vor:

Alle Kontaktkanäle werden in einer zentralen, benutzerfreundlichen und leicht zugänglichen Umgebung vereint. Überwinden Sie die Barrieren zwischen IT und Kommunikation und sorgen Sie für ein einheitliches Nutzererlebnis, indem Sie beispielsweise alle PSTN-, Teams- und Mobilfunkanrufe auf die gleiche Weise bearbeiten.



Für das Hotel Splendido...

Das Restaurantteam des Hotels Splendido plant ein virtuelles Teammeeting, um das neue Menü zu besprechen. Alle haben unterschiedliche Schichten und arbeiten an verschiedenen Standorten, aber das macht nichts: Sie können alle über PSTN, Mobiltelefon oder Teams an der Sitzung teilnehmen, um ihren Beitrag zu den Ideen des Küchenchefs zu leisten.



PRODUKTIVITÄT/CCAAS/ENREACH CONTACT



Stellen Sie sich einmal vor:

Die Möglichkeit, aus dem CRM heraus den Kundenkontakt aufzubauen, einen Anruf zu starten oder eingehende Anfragen entgegenzunehmen und sofortigen Zugriff auf Kundeninformationen noch vor der Verbindung zu haben. Stellen Sie den Kundenservice in den Fokus, indem Sie alle Informationen der Kunden in einer einzigen, leicht zugänglichen Umgebung bündeln.



Für das Hotel Splendido...

Tagesleiterin Joanna möchte mit einem möglichen Gast über dessen Diätanforderungen sprechen. Sie startet den Anruf aus ihren Datensätzen in Microsoft Dynamics und schaltet sich während des Gesprächs ein, um den Kunden zufrieden zu stellen. Ist der Kunde zufrieden, wird er an das Zahlungssystem weitergeleitet, um seine Reservierung abzuschließen.



CCAAS/MOBILE/ENREACH CONTACT

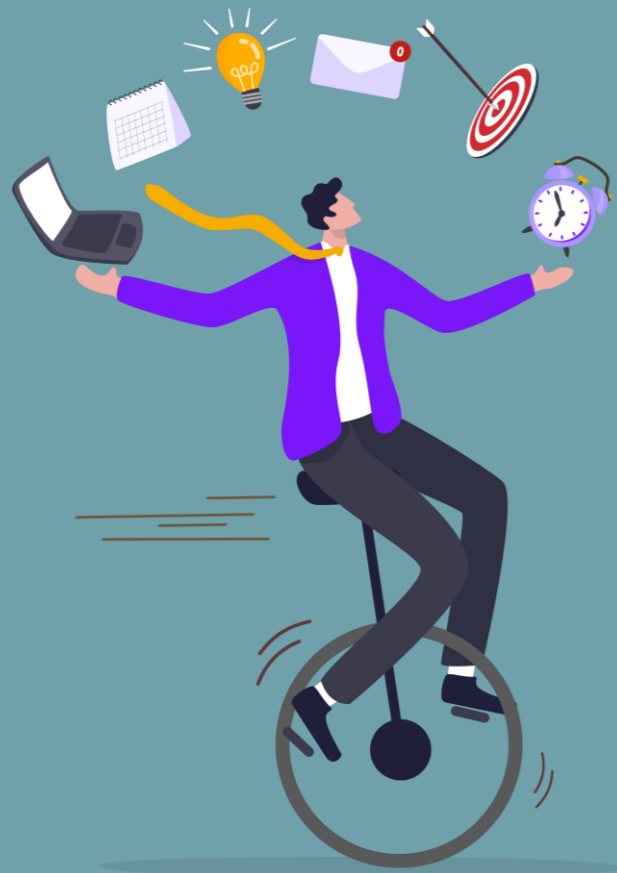
Stellen Sie sich vor:

Exzellenter Service, auch wenn Sie unterwegs sind. Nutzen Sie Ihre Zeit optimal, indem Sie sicherstellen, dass Ihre Mitarbeiter notwendige Werkzeuge haben, um eingehende Anfragen unabhängig vom Standort schnell und effizient zu bearbeiten. Lassen Sie Smartphones zu intelligente Kundenbindungssysteme werden, mit Zugriff auf CRM Systeme und andere Apps.

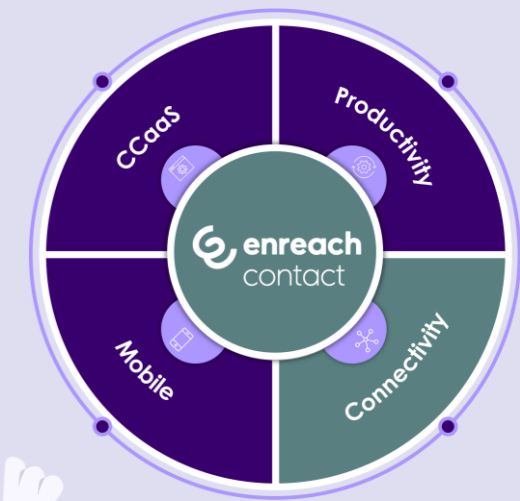


Für das Hotel Splendido...

Kurz vor Weihnachten ist das Team des Hotel Splendido damit beschäftigt, eingehende Buchungsanfragen zu bearbeiten, aber auch proaktiv frühere Gäste mit einem speziellen Rabattangebot zu kontaktieren. Es spielt keine Rolle, von wo das Team aus arbeitet: Die Mitarbeiter können ihre Smartphones nutzen, um mit den Kunden über mehrere eingehende und ausgehende Kanäle in Kontakt zu treten, die mit allen benötigten Apps, einschließlich Kundendateien, verbunden sind.



CONNECTIVITY & ENREACH CONTACT



Stellen Sie sich einmal vor:

Zuverlässige und konsistente Konnektivität mit Zugang zu den besten Netzen in Europa. Mit der Flexibilität, nahtlos zwischen Festnetz- und Sprachverbindungen, Mobilfunk- und Mobiltelefonen zu wechseln und mehrere Präferenzen für verschiedene Personengruppen (z. B. Arbeit und Zuhause) und Verfügbarkeiten festzulegen, während gleichzeitig sichergestellt wird, dass wichtige Kontakte nicht warten müssen.



Für das Hotel Splendido...

Joanna, die diensthabende Managerin des Hotels Splendido, hat eine dringende Anfrage eines Gastes bezüglich einer Zahlung. Sie muss einen Mitarbeiter des Finanzteams erreichen und kann glücklicherweise sofort sehen, wer gerade verfügbar ist und wer anderweitig beschäftigt ist. Joanna spart Zeit, indem sie mit dem schnellstmöglichen verfügbaren Mitglied des Finanzteams spricht.



ENREACH CONTACT & MOBILE

Stellen Sie sich einmal vor:

Mobile Kommunikation, integriert in das Kerngeschäft eines Unternehmens, unabhängig von der Art des Kontakts und der Produktivität. Eine mobile Lösung, die Menschen und Systeme auf agile Weise miteinander verbindet und den Nutzern alles bietet, was sie für die Kommunikation, Zusammenarbeit und Produktivität benötigen, egal ob sie im Büro, zu Hause oder anderswo arbeiten.



Für das Hotel Splendido...

Die meisten Mitarbeiter des Hotel Splendido sind ständig unterwegs und halten sich selten lange an einem Ort auf. Dennoch bleiben sie mit Kollegen, Kunden und all ihren wichtigen Business-Apps verbunden, denn sie haben über ihre Smartphones ein einheitliches, integriertes Benutzererlebnis.