SmartPhone
interactive voice solutions

Anwendungsbereich des «Dynamischen Tarifs»: technischer Support

Der «Dynamische Tarif» von SmartPhone ist eine neue Art zu arbeiten. Damit können Sie den Preis Ihrer Leistungen der Anfrage und dem Bedürfnis des Kunden anpassen.

Sie können jederzeit über den anzuwendenden Tarif entscheiden und ihn nach folgenden Gesichtspunkten anpassen:

- Gegenstand der Anfrage (Software-, Hardware-, Installations-, Konfigurations- Montageproblem usw.)
- Wert der erbrachten Leistung (Kundendienst, technischer Support, Pannenhilfe, Expertise und Beratung usw.)
- Schwierigkeit oder Wichtigkeit des zu lösenden Problems
- Dringlichkeit der Intervention
- Uhrzeit und Datum der Intervention (Abend, Nacht, Wochenende, Feiertage)
- Verkauf von Soft- oder Hardware
- andere Dienste und Leistungen

Praktisches Beispiel:

1. Sie entscheiden sich für Ihre bisherige 0901-Nummer für 7 mögliche Tarife, zum Beispiel:
   Fr. 0.08/Min. (Starttarif/Warteschlange); Fr. 1.20/Min.; Fr. 2.50/Min.; Fr. 3.-/Min.; Fr. 4.23/Min.;
   Fr. 10.– (Fixpreis); Fr. 100.– (Fixpreis)
2. Sie können während des Gesprächs entscheiden, welcher Tarif angewandt werden soll

	KUNDE	SUPPORT	DAUER	KOSTEN
1) Zu Beginn des Anrufes kommt der Kunde zum Festnetz-Normaltarif von **Fr. 0.08/Min.** in die Warteschleife.			2 Min.	Fr. 0.08/Min Fr. 0.16
2) Nach 2 Minuten Wartezeit wird der Anruf von Supporttechniker entgegen genommen. Dieser erstellt den Tarif **Fr. 2.50/Min.**, indem er auf seiner Telefontastatur **#250#** wählt. Die Tarifänderung wird sofort angekündigt. Der Techniker identifiziert das Problem und löst es.			20 Min.	Fr. 2.50/Min. Fr. 50.–
3) Nach 20-minütigem Supportdienst zu Fr. 2.50/Min. bietet der Techniker dem Kunden ein Software-Update für **Fr. 10.–** (Fixpreis) an. Nach Einverständnis des Kunden erstellt der Techniker den Tarif, indem er auf seiner Telefontastatur ***1000#** eingibt. Die Tarifänderung wird sofort angekündigt und dem Anruf ein Zuschlag von **Fr. 10.–** hinzugefügt.		Software-Update?		Fr. 10.– Fr. 10.–
4) Schliesslich empfiehlt der Techniker dem Kunden eine Garantieverlängerung um ein Jahr zum Preis von **Fr. 100.–** (Fixpreis). Nach Einverständnis des Kunden erstellt der Techniker den Tarif, indem er auf seiner Telefontastatur ***10000#** wählt. Die Tarifänderung wird sofort angekündigt und der Kunde aufgefordert, ihn mündlich und durch Drücken von **0*** zu bestätigen. Die Transaktion wird durchgeführt, sobald der Kunde sie bestätigt hat. Danach wird der Anruf beendet.		Garantieverlängerung?		Fr. 100.– Fr. 100.– Fr. 160.16

Für diesen Anruf wird Ihrem Kunden für rund 24 Minuten Gesprächszeit ein Gesamtpreis von **Fr. 160.15** verrechnet.
Dieser setzt sich wie folgt zusammen: Fr. 0.16 (2 Min. zu Fr. 0.08/Min.) + Fr. 50.– (20 Min. zu Fr. 2.50/Min.) + Fr. 10.– (Update) + Fr. 100.– (Garantieverlängerung).

Der «Dynamische Tarif» schafft eine Interaktivität, mit der Sie Ihren Kunden mit einer einzigen Nummer ein breiteres Produkt- und Dienstleistungssortiment zu verschiedenen Tarifen anbieten können. Dadurch wird Ihr Angebot flexibler und rentabler.