

ViPO Deutschland GmbH

*„Tue niemals etwas selbst,
was ein anderer für Dich tun kann“*

(J.D. Rockefeller)

A Was ist ViPO?

ViPO steht für **V**irtual **P**rofessional **O**ffice und ist **DIE** intelligente, branchenunabhängige und kostengünstige Kommunikationslösung für Ihr effizientes, weltweites Kommunikationsmanagement (Telefon, Fax, Brief, Email). ViPO hat sich auf einen professionellen und ausgefeilten Telefonservice spezialisiert. Die Stärken liegen in der individuellen Umsetzung, der Flexibilität und der herzlichen Freundlichkeit im Umgang mit Ihren Anrufern.

Mit folgenden Angeboten erleichtert ViPO Ihr Geschäftsleben:

- **ViPO-Call**
Sichert Ihnen jederzeit Ihre telefonische Erreichbarkeit.
- **ViPO-Portal / ViPO-Domiziladresse**
Legen Sie Ihren Firmensitz in einen exklusiven Stadtteil im Süden Münchens. Empfangen Sie Ihre Briefe und Faxe weltweit in Ihrem persönlichen digitalen Briefkasten im Internet oder via Email. Auf Wunsch sendet ViPO Ihren Posteingang an eine Adresse Ihrer Wahl nach.
- **ViPO-Services**
Übernimmt für Ihr Unternehmen individuelle Sekretariats- und Marketingdienstleistungen.

(Alle Angebote sind kombiniert und separat verfügbar)

ViPO bietet im Inbound von der Bestellannahme, den klassischen Helpdesks bis zur externen Telefonzentrale eine permanente Erreichbarkeit. Nutzen und genießen Sie die flexible Unterstützung. Ob als Front- oder Backoffice für den Überlauf, eine kompetente Bearbeitung der Calls ist stets garantiert.

PERMANENTE ERREICHBARKEIT AUF ALLEN KANÄLEN – EGAL, WO – EGAL, WANN!

Die heute vorherrschende starke Konkurrenzsituation zwingt jeden Unternehmer, seinen Kunden bzw. potentiellen Neukunden eine permanente Präsenz zu gewährleisten. Gleichgültig, ob man sich in einem Meeting befindet, auf Reisen ist oder gerade nicht gestört werden möchte. Die Gefahr, aufgrund eines unbeantworteten

Anrufes oder Briefes bzw. einer nicht umgehend zurückgeschickten Email einen Kunden zu verlieren, kann sich kaum ein Unternehmen leisten. Doch nicht nur die **sofortige** Reaktion ist wichtig, sondern auch *die Art und Weise* wie diese formuliert wird. Die Bedeutung eines positiven (ersten) Eindrucks darf nicht unterschätzt werden und hat in der Regel einen großen Einfluss auf die weitere Zusammenarbeit bzw. ob diese überhaupt zustande kommt. ViPO hilft Ihrem Unternehmen, sich in der Öffentlichkeit mit einem **kompetenten und serviceorientierten Image** zu plazieren.

B Warum sollten Sie ViPO kennenlernen?

ViPO hat es sich zum Ziel gemacht, Sie als Kunden durch die Optimierung Ihres Kommunikationsmanagements zu entlasten.

Die Leistungen von ViPO sind für Sie äußerst interessant, wenn

- ◆ Ihr geschäftlicher Erfolg mit der permanenten Erreichbarkeit auf mindestens einem Kommunikationskanal korreliert,
- ◆ Sie oder Ihre Mitarbeiter regelmäßig im In- und/oder Ausland unterwegs sind,
- ◆ Ihnen während (Geschäfts-) Reisen oder Meetings oft der Zugriff auf empfangene Briefe, Faxe, Emails oder Anrufe fehlt bzw. Sie ortsunabhängig auf diese reagieren möchten,
- ◆ Ihre Branche durch einen starken Wettbewerb geprägt wird (großer Konkurrenzdruck),
- ◆ Ihre Telefonzentrale bzw. das Sekretariat oft überlastet und daher nur schlecht erreichbar ist,
- ◆ Kostenersparnisse im Verwaltungsapparat (z.B. durch Personalstraffung im Sekretariat oder der Telefonzentrale) wünschenswert sind,
- ◆ Sie in Ihrem Unternehmen auf die Einrichtung eines Sekretariats bzw. einer Telefonzentrale verzichten möchten,
- ◆ Sie das Bedürfnis nach mehr ungestörter Zeit durch weniger Anrufe, Emails, Faxe und Briefe haben, um konzentrierter und produktiver Arbeiten zu können,
- ◆ Es Ihnen aus persönlichen Gründen wichtig ist, auf mindestens einem Kommunikationskanal permanent erreichbar zu sein.

**In dieser Broschüre stellen wir Ihnen
unseren ausgefeilten Telefonservice ViPO-Call vor.**

C Telefonservice ViPO-Call im Einsatz

Mit ViPO-Call bleibt Ihr Unternehmen für Interessenten, Kunden, Geschäftsfreunde, Partner oder Lieferanten jederzeit *telefonisch* erreichbar, auch dann, wenn Ihr Büro oder Ihre Telefonzentrale gerade nicht besetzt ist (z.B. während der Mittagspause, vor oder nach den offiziellen Bürozeiten, am Wochenende), wenn Sie eine ungestörte Arbeitsatmosphäre wünschen oder zu Stoßzeiten, wenn Ihre eigenen Telefonleitungen bereits belegt sind.

Der Service von ViPO-Call steht Ihnen Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 20:00 Uhr sowie am Wochenende (Samstag und Sonntag) zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr zur Verfügung. An nicht bundeseinheitlichen Feiertagen sind wir ebenfalls für Sie da (Ausnahmen sind der 24. und 31. Dezember).

DER EINSATZ VON VIPO-CALL KÖNNTE IN IHREM UNTERNEHMEN WIE FOLGT AUSSEHEN:

Bevor Ihre Sekretärin oder der/die letzte Mitarbeiter(in) das Büro verlässt, wenn Ihre Leitungen schon belegt sind oder wenn für eine bestimmte Zeit keine störenden Anrufe gewünscht werden (z.B. während eines Meetings), leiten Sie Ihre Rufnummer(n) einfach zu ViPO um. Hierfür erhalten Sie von uns Ihre persönliche ViPO-Rufnummer (Ortskennung 0911), auf die Sie die Rufweitschaltung Ihrer Telefonanlage programmieren. In der Regel ist die Programmierung der Rufweitschaltung heute problemlos bei allen Telefonanlagen möglich. Sollten Sie Fragen haben, so kontaktieren Sie uns bitte. Gerne helfen Ihnen unsere Fachleute weiter.

Sobald Sie die Rufweitschaltung zu ViPO aktiviert haben, werden Ihre Anrufer durch Ihre „ViPO-Sekretärin“ freundlich und kompetent bedient. Wie Ihre eigene Mitarbeiterin melden wir uns mit Ihrem Firmennamen und Ihrer üblichen Begrüßungsformel. ViPO handelt wie Ihr persönliches Sekretariat bzw. Ihre Zentrale. Auf diese Weise gewinnt der Anrufer stets den Eindruck, mit einem Mitarbeiter Ihres Hauses zu sprechen. Kein Gespräch geht mehr verloren, selbst die Gegner eines Anrufbeantworters werden erreicht. Ihr Unternehmen nutzt den Vorteil, dass keine Maschine eine persönliche Gesprächsannahme ersetzen kann und das Telefon durchgehend als Kommunikationsmedium von Mensch zu Mensch eingesetzt wird.

SOBALD VIPO-CALL AKTIV IST, ERGEBEN SICH FÜR SIE FOLGENDE MÖGLICHKEITEN:

a) Vorzimmerfunktion

ViPO übernimmt in diesem Falle die Funktion einer firmeninternen Telefonzentrale. Entgegenkommene Anrufe werden – nach Rücksprache - auf Ihren aktuell besetzten Telefonapparat weitergeleitet (z.B. Ihre Home-Office-Nummer oder Ihr Mobiltelefon). Möchten Sie das Gespräch gerade nicht entgegennehmen, so ist das kein Problem: Wir notieren für Sie den Namen des Anrufers, dessen Firma, die Rückrufnummer sowie Nachrichten und Aufträge. Umgehend nach dem Gespräch, informieren wir Sie per Fax, Email und/oder SMS. Sobald

es Ihre Zeit erlaubt, können sie sich um die Notiz kümmern. Die schriftliche Erinnerung an das Gespräch lässt Sie keinen Rückruf mehr vergessen!

Selbstverständlich können wir die Vorzimmerfunktion für Ihr gesamtes Team einrichten. Dazu benötigen wir eine Mitarbeiterliste mit allen Personen, an die Gespräche weitergeleitet werden sollen. Wir benötigen die einzelnen Vor- und Nachnamen, falls möglich die Abteilung oder den Zuständigkeitsbereich, die Durchwahlnummer, die Mobilnummer sowie die Email-Adresse bzw. die Faxnummer. Dank dieser Informationen ist es uns möglich, ankommende Telefonate gleich an den kompetenten Gesprächspartner weiterzuleiten.

b) Abwesenheit / ungestörtes Arbeiten

Möchten Sie die Vorzimmerfunktion nicht aktivieren oder ist uns bekannt, dass Sie bzw. Ihre Mitarbeiter gerade nicht gestört werden möchten bzw. auf Geschäftsreise oder im Urlaub sind, so wickelt ViPO Ihre Telefongespräche nach Ihren Vorgaben eigenständig ab. Wir versuchen in diesem Falle nicht, das angenommene Gespräch an Sie zu verbinden. Unsere MitarbeiterInnen informieren den Anrufer über Ihre Abwesenheit/Ihren Termin und notieren den Namen des Anrufers sowie dessen Telefonnummer und das Gesprächsanliegen. Per Email, Fax, SMS oder durch einen Anruf auf eine private/geheime Telefonnummer, informieren wir Sie über den eingegangenen Anruf.

c) Filterfunktion

Gerne filtert ViPO - auf Wunsch und nach Vorgabe - Werbeanrufe, Umfrageaktionen, Junk-Anrufe oder ähnliches für Sie aus. Auf diese Weise rauben Ihnen und Ihren Mitarbeitern diese eher nutzlosen Telefonate keine Zeit und keine Ressourcen mehr.

Nicht unerwähnt lassen möchten wir die **ViPO-Services**, unsere Sekretariats- und Marketingdienstleistungen. Die ViPO-Services entlasten Ihr Office-Management. Innerhalb der ViPO-Services übernimmt unser professionelles Team für Ihr Unternehmen allgemeine Standardaufgaben wie die Zusendung von Informationsunterlagen zu Ihren Produkten auf Ihrem Firmenpapier, die Bestellannahme, das Terminmanagement, den Erinnerungs- oder Buchungsservice, Direktmarketingaktionen sowie Telefonmarketingaktionen.

Gerne stehen wir Ihnen bei Interesse auch mit Informationen zu unserem **ViPO-Domizilservice** und dem zukunftsorientierten Angebot **ViPO-Portal** zur Verfügung. Das ViPO-Portal erlaubt Ihnen den digitalen, papierlosen und weltweiten Empfang Ihrer geschäftlichen und/oder privaten Briefe, Faxe, Rechnungen u.ä. in Ihrem persönlichen „Briefkasten“ im Internet. Keine Nachricht geht mehr verloren, kein Termin wird mehr verpasst – egal, wo Sie sich gerade aufhalten.

DIE EINSATZMÖGLICHKEITEN VON VIPO-CALL AUF EINEN BLICK



D Die ViPO Deutschland GmbH

1.) *ViPO-Mitarbeiter*

Die ViPO-Call-Agents überzeugen durch ihre angenehme Stimme, eine wortgewandte und höfliche Ausdrucksweise sowie eine schnelle Auffassungsgabe. Der Umgang mit den Anrufern und unseren Kunden erfolgt stets freundlich und kompetent. In den Telefongesprächen möchten wir eine persönliche Basis schaffen, die auch ein persönliches Wort und ein Lachen erlaubt. Es ist uns sehr wichtig, dass sich jeder Anrufer in dem Gespräch wohl fühlt und weiß, dass seinem Anliegen ein hohes Maß an Aufmerksamkeit zugeteilt wird.

Eine sehr geringe Fluktuation und der Großteil unserer langjährigen Mitarbeiter sprechen für die sehr angenehmen Arbeitsbedingungen in unserem Telefonservice. Wir möchten unserem Team im Hause Zukunftsperspektiven garantieren und sichern daher eine fortlaufende Weiterbildung. Interne und externe Schulungs- und Motivationstrainings sichern die hohe Qualität unserer Dienstleistung.

2.) *ViPO-Leitlinien*

- Die ganze Aufmerksamkeit unseres Handelns gilt unseren Kunden. Wir sind bestrebt, die Wünsche und Bedürfnisse eines jeden Kunden rasch zu erkennen und gewissenhaft zu erfüllen.
- Unser Ziel ist, eine hohe Servicequalität für zufriedene Kunden zu jeder Zeit zu sichern.

- Bei allen firmeninternen Entscheidungen berücksichtigen wir den ausgiebigen Qualitätsgedanken in unserem Hause.
- Jeder Mitarbeiter trägt mit seiner Leistung zum Unternehmenserfolg bei.
- Eine angenehme Arbeitsatmosphäre, ein eigenverantwortliches Aufgabengebiet sowie qualitativ hochwertige Technik sichern den engagierten Einsatz der Mitarbeiter.

E Preisübersicht in Euro

Bei ViPO gibt es weder eine Aufnahmegebühr oder Kautions noch eine Mindestvertragslaufzeit.

Grundgebühr / Monat:	75,00 ¹
Präsenzzeiten 7:30 Uhr – 20:00 Uhr am Werktag	
8:30 Uhr – 18:00 Uhr am Samstag	
9:00 Uhr – 18:00 Uhr am Sonntag	
(zu den Nachtzeiten ist ein allgemeiner Anrufbeantworter aktiviert)	
Transaktionspreis pro entgegengenommenen Anruf:	1,00 ²
Verbinden von Telefongesprächen:	inklusive
Email-Benachrichtigung:	inklusive
Fax-Benachrichtigung:	inklusive
SMS-Benachrichtigung (Monatsspauschale):	7,00
Telefon-/Faxeinheiten:	
Festnetz national je Minute:	0,08
Mobilfunk national je Minute:	0,32
Einrichtung eines persönlichen Anrufbeantworters / Monat: (nur falls gewünscht)	5,00
Einmalige Einrichtungspauschale:	15,00

Alle Preisangaben verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Kündigungsfrist beträgt 6 Wochen zum Monatsende.

¹ Dieser Preis gilt bei der Aktivierung des Einzugs ermächtigtungsverfahrens, ansonsten 3,00 € Zuschlag.

² Der Preis von EUR 1,00 gilt pro Gespräch bis zu Beginn der 3. Minute. Ab der 3., 5. usw. Minute wird ein weiteres Gespräch berechnet (ca. 90% unserer Gespräche sind innerhalb von zwei Minuten bearbeitet).

Anmeldeformular ViPO-Call

Bitte an folgende Faxnummer senden:

0800-8476 329 (innerhalb Deutschland) oder + 49 (0)89 / 64 25 64 35

Gerne möchte ich den Service ViPO-Call für die optimale telefonische Erreichbarkeit meines Unternehmens in Anspruch nehmen.

Über eingehende Anrufe möchte ich gerne auf folgenden Wegen informiert werden:

- via Email (inklusive)
- via SMS (inkl. der Monatspauschale von € 7,00)
- via Fax (inkl. der anfallenden Faxeinheiten)

Auftraggeber:

Firma: _____

Name: _____

Strasse: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon Festnetz: _____

Mobil : _____

Fax: _____

Email: _____

Die Kündigungsfrist für ViPO-Call beträgt 6 Wochen zum Monatsende. Die Grundgebühr für den Service ViPO-Call beträgt € 75,00 pro Monat (bei Zahlung per Einzugsermächtigung, ansonsten zuzügl. € 3,00). Pro entgegengenommenem Gespräch gilt ein Transaktionspreis von € 1,00 bis zu Beginn der 3. Minute. Ab der 3., 5. usw. Minute berechnen wir ein weiteres Gespräch. Anfallende Telefon- bzw. Faxeinheiten werden separat in Rechnung gestellt.

Die Rechnungsstellung erfolgt zu Beginn eines Monats. Abgerechnet werden die Grundgebühr für den kommenden Monat und die Gesprächskosten für den vorangegangenen Monat. Die Zahlungsfrist beträgt 14 Tage nach Rechnungsdatum. Etwaige Mahnungen werden mit jeweils € 3,00 in Rechnung gestellt. Bei einem Zahlungsverzug bleibt es der ViPO Deutschland GmbH freigestellt, die Dienstleistung vorübergehend einzustellen.

Sämtliche Preisangaben verstehen sich zuzügl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Datum, Ort

Unterschrift