

telefonansagen.de

Qualität ist hörbar!

WISSENSMAGAZIN TELEFONANLAGE

IN 4 SCHRITTEN ZUM PERFEKTEN AUFTRITT

EIN SERVICE VON



adam medien
Okenstraße 57
77652 Offenburg
Deutschland

Fon +49 (0)781 - 919 76 919
Fax +49 (0)781 - 919 76 925
eMail post@adam-medien.de
Web www.adam-medien.de

Audio-Phone: Demos hören zum normalen Festnetz-Tarif
+49 (0)781 - 948 49 84 Tonwahl-Menü
+49 (0)781 - 948 49 85 durchlaufendes Demo
Falls Sie noch Fragen haben, einfach anrufen!

1 Klärung der technischen Voraussetzungen

Bevor Sie über die Produktion von Audio-Inhalten nachdenken, sollte geklärt sein, dass Ihre Telefonanlage die notwendigen technischen Voraussetzungen erfüllt. Bei einigen Anlagen sind Nachrüstungen notwendig. Die automatische Begrüßung beispielsweise, lässt sich mit manchen Anlagen gar nicht realisieren. Sprechen Sie im Bedarfsfall mit demjenigen, der Ihre TK-Anlage installiert hat. Bei dieser Gelegenheit können Sie auch erfragen, welches Audio-Format die Anlage verwendet und wie die Übertragung der Audio-Inhalte funktioniert. Machen Sie sich anschließend Gedanken über Call Routing und Texte.

2 Auswahl von Stimmen und Musik

Sie finden alle Stimmen und unser gesamtes Musikarchiv auf dieser Webseite. Am besten treffen Sie selbst eine Auswahl. Wir helfen Ihnen aber auch gerne dabei. Sprechen Sie uns an!

3 Angebot anfordern

Verwenden Sie das Anfrage-Formular unter „Kontakt“. Auch wenn Sie eine eMail senden wollen, finden Sie im Formular alle Infos, die für die Erstellung eines Angebots wichtig sind.

4 Auftragsbestätigung

Sie erhalten das Angebot als PDF-Datei per eMail. Faxen Sie dieses einfach von der Geschäftsführung unterschrieben und mit Firmenstempel an uns zurück. Das genügt. Falls Ihre Buchhaltung selbst den Auftrag mit Bestellnummer auslösen will, warten wir auf Ihre Bestellung.

5 Text senden

Senden Sie uns bitte den endgültigen Text. Sollten Sie Text-Konzeption oder Text-Optimierung geordert haben, beginnen wir mit diesem Arbeitsschritt und lassen Ihnen das Ergebnis zukommen. Erst wenn Sie den von uns erstellten Text abgesehen haben, leiten wir die Sprachaufnahme in die Wege.

6 Übersetzung

Falls Sie Übersetzungen geordert haben, erhalten Sie auch diese vorab zur Freigabe.

7 Sprachproduktion

Sobald wir Ihre Freigabe haben, beginnen wir mit der Sprachproduktion. Nachträgliche Änderungen sind zwar möglich, aber immer mit Aufwand verbunden. In Sachen Text und Übersetzung sollten Sie sich deshalb zu diesem Zeitpunkt auf eine endgültige Version festgelegt haben. Im Falle eines Falles sind wir aber gesprächsbereit :-).

8 Lieferung der Audiofiles

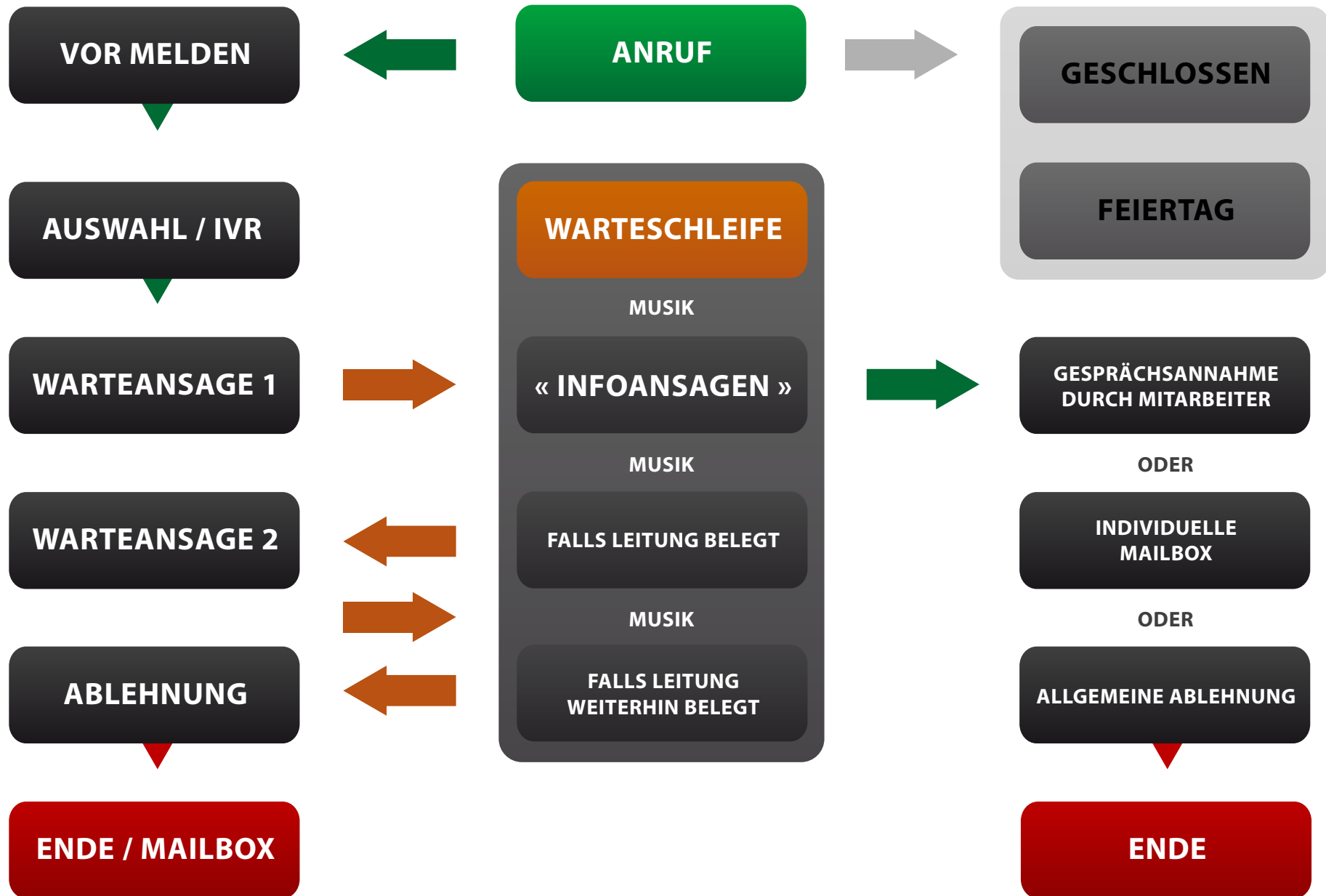
Die Audiofiles werden direkt nach Fertigstellung auf unseren Server hochgeladen. Sie erhalten umgehend eine eMail mit Ihren persönlichen Zugangsdaten. Am unteren Rand unserer Webseite können Sie sich damit einloggen und das Ergebnis im Handumdrehen auf Ihren Rechner befördern.

9 Feedback und Rechnung

Wenn Sie das Ergebnis angehört haben, geben Sie uns bitte ein kurzes Feedback per eMail. Ihre Rechnung erhalten Sie wieder als PDF-Datei per eMail.

10 Langfristige Betreuung

Unsere Sprecher stehen langfristig zur Verfügung. Aufnahmen mit der gleichen Stimme sind also auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder möglich. Alle Audiofiles, die bei einem Auftrag entstehen, werden archiviert.



VOR MELDEN

Herzlich willkommen bei Firma XY. Schön, dass Sie anrufen!

AUSWAHL/IVR

Für den Verkauf drücken Sie bitte die 1. Für den technischen Support drücken Sie bitte die 2. In allen anderen Fällen drücken Sie bitte die 3.

Auch Sprachauswahl möglich.

WARTEANSAGE 1

Wir verbinden Sie so schnell wie möglich mit dem nächsten freien Berater.

Weiterleitung zur Warteschleife mit Musik und Infoansagen.

WARTEANSAGE 2

Bitte haben Sie noch einen kleinen Moment Geduld, wir sind gleich für Sie da. Sie befinden sich in der Warteschleife an Position...

ABLEHNUNG 1

Es tut uns sehr leid. Ihre Wartezeit beträgt noch immer mehr als 4 Minuten. Möchten Sie dennoch warten, drücken Sie die Rautetaste – oder rufen Sie etwas später noch einmal an. Vielen Dank für Ihr Verständnis!

ABLEHNUNG 2

Es tut uns sehr leid. Im Moment ist einfach zu viel los. Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht nach dem Signalton, wir melden uns so schnell wie möglich. Danke für Ihr Verständnis!

ANRUF

WARTESCHLEIFE

MUSIK

« INFOANSAGEN »

MUSIK

FALLS LEITUNG BELEGT

MUSIK

FALLS LEITUNG WEITERHIN BELEGT

ENDE

GESCHLOSSEN

Herzlich willkommen bei Firma XY. Sie erreichen uns Montag bis Freitag in der Zeit von XX bis XX Uhr. Vielen Dank für Ihren Anruf!

FEIERTAG

Auf Grund eines Feiertages sind wir heute leider nicht erreichbar. Am nächsten Werktag sind wir wieder für Sie da. Vielen Dank für Ihren Anruf!

GESPRÄCHSANNAHME DURCH MITARBEITER

ODER

INDIVIDUELLE MAILBOX

Hier ist die Mailbox von XY. Leider kann ich Ihren Anruf gerade nicht persönlich entgegennehmen. Bitte nennen Sie nach dem Signalton Ihren Namen, Ihre Rufnummer und Ihr Anliegen. Ich rufe schnellstmöglich zurück!

ODER

ALLGEMEINE ABLEHNUNG

Der gewünschte Mitarbeiter ist momentan leider nicht erreichbar. Bitte versuchen Sie es etwas später noch einmal. Vielen Dank.

1. AUSSPRACHE

1.1 Aussprache des Firmennamens

Gibt es Betonungen zu beachten? Werden Teile des Namens Englisch ausgesprochen?

1.2 Telefonnummern

- Alle Ziffern einzeln sprechen
- Zahlenblöcke sprechen
- Zahlenblöcke bitte ausschreiben

1.3 Aussprache der E-Mail Adresse Bitte ausschreiben, z.B. post @ adam minus medien punkt d e

1.4 Aussprache der Internetadresse Bitte ausschreiben, z.B. www adam minus medien punkt d e

2. FREMDSPRACHEN

2.1 Aussprache des Firmennamens in den Fremdsprachen

- Deutsch
- Gemäß der jeweiligen Sprache

2.2 Aussprache der Stadt in den Fremdsprachen

- Deutsch
- Gemäß der jeweiligen Sprache

2.3 Zusammenfassen der Begrüßung möglich um Zeit zu sparen?

- Müller AG – Guten Tag, Bonjour, Welcome!
- Müller AG – Guten Tag, Müller AG – Bonjour, Müller AG – Welcome!

2.4 Wie sollen die schweizerdeutschen Ansagen gesprochen werden?

- Schweizerdeutsch Mundart (neutraler Dialekt)
- Hochdeutsch mit leichter schweizer Einfärbung
- Hochdeutsch, möglichst ohne Akzent

3. MUSIK

3.1 Möchten Sie die Musik selbst auswählen?

- Ja

Unser komplettes Musikarchiv finden Sie auf „www.telefonansagen.de“ unter dem Menüpunkt “Musik“. Wenn Sie diese Entscheidung selbst treffen, können Sie Punkt 3.2 und 3.3 überspringen.

3.2 Wir sollen eine Musik für Sie vorschlagen?

- Ja

Dann unterlegen wir nach Aufnahme der Sprache testweise eine Ansage mit Musik und senden Ihnen diese vorab zu. So hören Sie gleich das vollständige Ergebnis und können uns ein Feedback geben. Die Musik lässt sich notfalls nochmal austauschen.

3.3 Geben Sie eine grobe Angabe zur Stilistik!

- eher ruhig
- dynamisch
- gediegen
- modern

3.4 Länge des Musiktitels in der Warteschleife

 Minuten Sekunden

Bei manchen Telefonanlagen gibt es eine Zeitbeschränkung durch den verfügbaren Speicherplatz. Idealerweise sollte die Musik 3-4 Minuten lang sein. Je länger die Musik am Stück läuft, desto weniger Unterbrechungen gibt es, wenn sie von vorne zu spielen beginnt.

3.5 Soll die letzte Sprach-Ansage der Warteschleife wiederholt werden?

- Ja
- Nein

Anzahl der Wiederholungen

Z.B.: „Leider ist noch keine Supportline frei. Wir bitten Sie nochmals um etwas Geduld!“

3.6 Wie lange soll die Musik nach der Sprache ausklingen?

- Zügig ausblenden
- Nach einigen Sekunden ausblenden
- Längere Ausblendphase (bitte Zeit angeben) Sekunden

Dies hängt davon ab, wo der Anrufer nach den jeweiligen Ansagen hingeleitet wird. Wenn dieser sofort zur Warteschleife mit weiteren Ansagen und/ oder Musik weitergeleitet wird, sollte man die Musik relativ schnell ausblenden. Hier sollte nach technischen Kriterien entschieden werden.

PER FAX AN +49 (0) 781 - 919 76 925