

EVE OFFICE - IHRE MÖGLICHKEITEN

Willkommen bei EVE Office

Wir danken Ihnen, dass Sie sich für unseren Telefonservice entschieden haben. Mit EVE Office haben Sie den Freiraum, den Sie sich schon immer gewünscht haben.



Nutzen Sie EVE Office als Vorzimmer-Sekretärin, Bestell-Hotline, digitale Rezeption oder für jeden anderen Zweck, der es erforderlich macht, dass Anrufe persönlich und kompetent angenommen werden, ohne dass Sie selbst dabei gestört werden.

Lehnen Sie sich entspannt zurück. EVE Office übernimmt Ihre Anrufe

EVE Office ist DIE spezialisierte Branchenlösung für Dienstleister der Versicherungs- und Finanzbranche, Rechtsanwälte, Tourismus, WebShops, Arztpraxen, Immobilien- oder Handwerksbetriebe.

Entdecken Sie Ihre neuen Möglichkeiten!

Warum EVE Office?

Klare Antwort: Erfolg durch Erreichbarkeit!

Es gibt gleich mehrere Studien die beweisen, dass eine deutliche Mehrheit aller Kunden den Anruf beenden, wenn am anderen Ende ein Anrufbeantworter das Telefonat entgegennimmt. Man spricht von 85 Prozent aller Anrufe und mehr.

Dadurch gehen Umsätze verloren. Ein finanzieller Schaden droht.

EVE Office vermeidet dieses Problem. Unsere geschulten Mitarbeiter*innen nehmen in Ihrem Namen Ihre Anrufe entgegen und leiten alle Informationen kompetent auf eine stille Art und Weise an Sie weiter, so dass Sie in Ruhe arbeiten können.

Rufen Sie zurück, wann immer Sie wollen oder lassen Sie den Anruf einfach unbeantwortet. Es ist Ihre Entscheidung.

EVE Office ist dabei kein Callcenter, alle Mitarbeiter*innen haben ihr eigenes ruhiges Büro. Eine Callcenter Gesprächsatmosphäre suchen Sie bei uns vergebens.



EVE Office nimmt in Ihrem Namen Anrufe kompetent entgegen

„Ganz besonders schätzen wir das Vorfiltern von Werbeanrufen.“

- SABINE FIEDLER, SALESDOC

Wie funktioniert EVE Office?

Jeder Kunde von EVE Office erhält eine persönliche geheime Ortsrufnummer am Sitz von EVE Office in Erfurt. Auf diese Ortsrufnummer leiten Sie Ihr Telefon oder Ihre Telefonanlage um.

Die Rufumleitung kann dabei komplett oder nur fallweise erfolgen, ganz wie Sie es wünschen.

Sobald ein Anruf auf Ihrer Rufnummer bei EVE Office eingeht, gehen unsere Mitarbeiter für Sie ans Telefon und melden sich in Ihrem Namen und dem durch Sie vorgegeben Meldetext beim Kunden.

„Willkommen bei der Firma Mustermann, mein Name ist Beate Müller, was darf ich für Sie tun“?

Sie erhalten anschließend alle Infos per Email oder SMS oder beides.

Meldetexte

Der Meldetext ist der Text mit dem sich Ihre neuen Mitarbeiter*innen bei Ihren Kunden am Telefon melden. Bei EVE Office können Sie 3 verschiedene Arten von Meldetexten hinterlegen:

- Allgemeiner Meldetext
- Meldetext für bekannte Anrufer
- persönlicher Meldetext

Persönlicher Meldetext:

Sie wollen, dass eine bestimmte Person ganz individuell begrüßt wird, z.B. die Frau des Chefs? Kein Problem! Hinterlegen Sie bei dieser Person einen ganz persönlichen Meldetext: „Willkommen Frau Schmidt, Sie wollen bestimmt Ihren Mann sprechen?“

Meldetext für bekannte Anrufer:

Anrufer, die bereits mindestens 1x bei EVE Office angerufen haben oder die Sie uns genannt haben, können mit einem Meldetext für bekannte Anrufer begrüßt werden: „Willkommen Herr Schmidt, schön, dass Sie uns wieder anrufen. Mein Name ist Beate Müller, was darf ich diesmal für Sie tun?“

Allgemeiner Meldetext:

Dies ist der Standardmeldetext, der immer dann verwendet wird, wenn kein anderer Meldetext bei einer Person hinterlegt ist oder dieser Anrufer noch nie bei uns angerufen hat: „Willkommen bei der Firma Mustermann, mein Name ist Beate Müller, was darf ich für Sie tun?“

Das Geheimnis hinter den verschiedenen Meldetexten ist die Absender-Telefonnummer. Unsere Software erkennt die Absenderrufnummer und gibt den dazu passenden Meldetext vor.*

Sollten Sie individuelle Meldetexte wünschen, so schreiben Sie uns diese per Email an service@eve-office.de

Sollen wir Personen besonders begrüßen?
So schreiben Sie uns folgende Daten per Email: Anrede (Herr/Frau), Nachname, Telefonnummer. Bei den Telefonnummern können Sie uns eine Festnetznummer Arbeit, eine Festnetznummer privat oder eine Mobilfunknummer übermitteln.

*** WICHTIG: Achten Sie bitte beim Weiterleiten von Gesprächen an EVE Office darauf, dass Ihr Telefon oder Ihre Telefonanlage auch die tatsächliche Absenderrufnummer des Anrufers an EVE Office übermittelt. Nur so können wir Ihnen die Funktion der bekannten und persönlichen Meldetexte anbieten. Für Firmen, die EVE Office ihre eigene Rufnummer bei jedem Anruf übermitteln, kann diese Funktion leider nicht angeboten werden, da wir den Anrufer so nicht bei Gesprächseingang bestimmen können.**

Kontaktdaten

Die Mitarbeiter*innen von EVE Office erfragen bei **unbekannten** Anrufern stets folgende Daten: Nachname, Firmenname, Rückrufnummer, Grund des Anrufs. Diese Informationen werden anschließend per Email, SMS oder beides an Sie gesandt.

Ist der Anrufer bereits EVE Office **bekannt**, so werden alle Daten wie Name, Firma, Rufnummern, Email-Adressen umgehend auf dem Bildschirm Ihrer EVE Office „Sekretärin“ angezeigt und es erfolgt keine neue Abfrage der Daten. In diesem Fall können auch Informationen zur Person angezeigt werden, z.B.: „An Herrn Schmidt haben wir keinerlei Interesse.“ Wann immer Herr Schmidt bei uns anruft, taucht dieser Hinweis bei Ihrer EVE Office „Sekretärin“ auf und sie richtet es der entsprechenden Person aus. Ideal für das Abblocken von wiederkehrenden Werbeanrufern.

Sie wollen uns zu bestimmten Personen
Hinweise oder Handlungsanweisungen übermitteln?

Senden Sie uns eine Email mit folgenden Daten: Anrede, Nachname,
Telefonnummer(n), Handlungsanweisung oder Hinweis zur Person

Mitarbeiter und Verfügbarkeiten

Sie können bei EVE Office bis zu 10 Mitarbeiter anlegen. Jeder Mitarbeiter kann eine individuelle Benachrichtigung per Email oder SMS im Falle eines Anrufs erhalten. An jeden Mitarbeiter kann Ihre EVE Office „Sekretärin“ auch auf Ihren Wunsch hin durchstellen. Ob sie das darf entschieden Sie ganz allein durch eine entsprechende Einstellung im Kundenbereich.

Jeder Mitarbeiter erhält ein eigenes LogIn zum Kundenbereich von EVE Office unter www.eve-office.de. Dort kann er seine persönliche Verfügbarkeit seiner EVE Office „Sekretärin“ übermitteln. Das geht sogar auf dem Smartphone von unterwegs. Dank des automatischen Zeitstempels erkennen Sie und die Mitarbeiter*innen von EVE Office auch immer, wann es zuletzt eine Änderung der Verfügbarkeit gab. Ihre Verfügbarkeiten können Sie grob bestimmen mit „Immer durchstellen“, „Selbst entscheiden“, „Nicht durchstellen/blockieren“ und Sie können uns so oft wie Sie wollen einen kurzen Hinweistext zur Ihrer Verfügbarkeit übermitteln. „Bis bis 13 Uhr im Meeting!“. Nutzen Sie dieses Feature so, als ob Sie mit einer Sekretärin im Büro sprechen würden. Alle Infos werden LIVE dargestellt. Probieren Sie es aus!

Sie wollen uns neue Mitarbeiter übermitteln?

Senden Sie uns eine Email mit folgenden Daten: Anrede, Vorname, Nachname,
Telefonnummer(n), Abteilung, Email-Adresse, SMS-Nummer, ggf. erste
Verfügbarkeiten

Anrufgründe - bei EVE Office so vielfältig wie das Leben

Ein Anrufgrund ist zunächst einmal nichts anderes als der Grund eines Anrufs. Hört sich lustig an, ist aber so. Dennoch wissen wir sehr genau, dass viele Anrufgründe diverse Handhabungen erfordern.

Im Gegensatz zu zahlreichen Mitbewerbern kann bei EVE Office jeder Anrufgrund individuell gehandhabt werden.

Eine Nachfrage zu einem Vertrag erfordert häufig die Aufnahme anderer Daten als eine Rechnungsreklamation. Ein Terminwunsch erfordert andere Daten als eine Produktbestellung oder einer Rückfrage zu einem Rechtsfall.

Bei EVE Office können Sie bis zu 10 verschiedene Anrufgründe definieren. Jeder Anrufgrund kann bis zu 10 Abfragefelder beinhalten (z.B. Rechnungs- oder Auftragsnummern). Diese Felder können als Pflichtfelder definiert werden. Zu jedem Anrufgrund kann eine Handlungsanweisung hinterlegt werden, diese wird bei Auswahl des Anrufgrundes dem Mitarbeiter von EVE Office angezeigt.

Beispiele für Anrufgründe: Rechnungsnachfrage, Vertragsnachfrage, Frage zu Rechtsfall, Frage zur Bestellung, Terminanfrage und vieles mehr... Definieren Sie zu jedem Anrufgrund Ihrer Felder und keine Information wird mehr vergessen abzufragen.

Bei jedem EVE Office Kunden ist zunächst immer der Anrufgrund „Standard“ aktiv, dieser kann nicht gelöscht werden und dient als Fallback, wenn andere Anrufgründe nicht vorhanden sind oder nicht zutreffen.

Pflicht-Email und Pflicht-SMS bei den Anrufgründen

Bei jedem Anrufgrund kann **optional** eine CC-Email-Adresse angegeben werden. Sobald der Anrufgrund von EVE Office ausgefüllt wurde, erfolgt grundsätzlich der Versand aller Informationen zusätzlich als Email an diese beim Anrufgrund hinterlegte Email (Pflicht-Email), völlig unabhängig davon für welchen Mitarbeiter Ihrer Firma der Anrufer angerufen hat und welcher Mitarbeiter Ihrer Firma über den Anruf eine Benachrichtigung erhalten hat. Das Gleiche passiert mit einer **optional** hinterlegbaren SMS-Nummer.

Email an den Anrufer

Sie wollen sich beim Anrufer bedanken für den Anruf oder Sie wollen, dass dem Anrufer ein Link zu einem Vertrag, einer Information, einer Wegbeschreibung oder einer Produktbroschüre zugesandt wird? Mit EVE Office kein Problem. Optional können Sie **für jeden Anrufgrund eine Email fest definieren**, die dem Kunden beim Absenden des Anrufgrundes gesandt wird. Folgende Werte können Sie dabei selbst definieren: Absendername (i.d.R. der Firmenname), Absenderemail (i.d.R. Ihre allgemeine Email-Adresse oder auch Aktions-Emails), Betreffzeile, Inhalt der Email mit der Möglichkeit zur Verlinkung von Dokumenten etc. Für den Kunden ist damit die Illusion perfekt. Er denkt, die Email kommt direkt von Ihnen. Keine Spur von EVE Office. Wenn er antwortet, so kommt die Antwort direkt in Ihrem Postfach an.

Sie wollen uns Anrufgründe übermitteln?

Senden Sie uns eine Email mit allen oben beschriebenen Informationen an service@eve-office.de

Eigene Links zu externen Terminierungs-Systemen oder Buchungssystemen

EVE Office bietet Ihnen die Möglichkeit pro Firma und zusätzlich sogar pro Mitarbeiter **einen** individuellen Link zu hinterlegen, den die Mitarbeiter*innen von EVE Office bei einem Anruf öffnen können, um Tätigkeiten auf externen Internet-Portalen für Sie auszuüben.

Beispiele zur Verwendung:

- wir Terminieren für Sie auf externen Online-Termin-Services
- wir buchen für Sie Feriengäste in Ihr Objekt über ein Buchungssystem ein
- eine Kalenderfreigabe
- was man sonst noch mit Links aufrufen kann .-)

Begrüßungstexte, Wartemusik, Anrufbeantworter, Fax und mehr...

EVE Office bietet Ihnen diverse Funktionen einer professionellen Telefonanlage. Allen Kunden von EVE Office stehen folgende Möglichkeiten offen:

- individuelle Begrüßung vor der Wartemusik
- individuelle Wartemusik
- Ansage der Warteposition
- eigener Anrufbeantworter außerhalb der EVE Office Geschäftszeiten
- auf Wunsch ein Faxanschluss
- individuelles Routing von Anrufen

EVE Office arbeitet mit sogenannten Warteschlangen. Warteschlangen sind deshalb wichtig, da EVE Office eben kein Call-Center ist und für Sie deshalb nur 4-5 Mitarbeiter*Innen tätig sind. Dies ist aus unserer Sicht ein Vorteil. Denn wenn ein Anrufer immer wieder neue Namen am Telefon hat, fällt dadurch kein gutes Licht auf die Firma. Viele unserer Kunden wissen es zu schätzen, dass bei EVE Office eben nicht dauernd neue Mitarbeiter auftauchen, sondern man seinen festen Stamm von 4-5 Mitarbeiter*innen hat, mit denen man z.B. auch per Email oder Telefon kommunizieren kann.

Sollte jedoch wirklich mal alle Mitarbeiter*innen von EVE Office im Gespräch sein, so werden durch die Warteschlangen die Anrufer auf jeden Fall angenommen und gehen nicht verloren. Sobald ein/eine Mitarbeiter*in frei ist, wird der Anruf angenommen.

Unser Ziel ist es, den Anrufer innerhalb von weniger als 20 Sekunden persönlich anzunehmen.

Individuelle Begrüßung vor Wartemusik

Jeder EVE Office Kunde hat die Möglichkeit, eine Begrüßung vor der Warteschlange einzustellen. EVE Office bietet dabei eine Standardbegrüßung „Wir freuen uns über Ihren Anruf und sind gleich für Sie da.“ Gern können Sie uns individuelle Ansagen per Email senden. Wir arbeiten dabei mit allen gängigen Audioformaten wie WAV oder MP3.

Individuelle Wartemusik

EVE Office bietet allen Kunden eine voreingestellte Wartemusik. Gern können Sie uns individuelle Musiken per Email senden. Wir arbeiten dabei mit allen gängigen Audioformaten wie WAV oder MP3. Beachten Sie jedoch die möglicherweise für Sie anfallenden GEMA-Gebühren.

Ansage der Warteposition

EVE Office bietet die Möglichkeit, dass innerhalb der Wartemusik die Warteposition dem Anrufer in einem bestimmten Zeitintervall (z.B. 20 Sekunden) mitgeteilt wird. „Sie sind an Position 1 in der Warteschlange“. Sollten Sie diese Funktion nutzen wollen, so teilen Sie uns dies bitte mit.

Eigener Anrufbeantworter außerhalb der EVE Office Geschäftszeiten

Außerhalb unserer Bürozeiten (derzeit Mo-Fr von 8 bis 18 Uhr) bieten wir Ihnen einen individuellen Anrufbeantworter an. Die Aufnahme wird sofort als Sound-Datei an eine hinterlegte Email von Ihnen gesandt.

Fax-Anschluss

EVE Office bietet Ihnen einen eigenen Faxanschluss mit einer Erfurter Ortsrufnummer an. Dieses Feature ist optional. Faxe gehen Ihnen als PDF-Datei per Email zu. Sollten Sie dieses Feature wünschen, so melden Sie sich bitte bei uns.

Individuelles Routing von Anrufen

EVE Office bietet Ihnen die Möglichkeit Ihre Anrufe auch individuell zu routen. Wenn Sie z.B. nach 18 Uhr keinen Anrufbeantworter wünschen, sondern wir Ihnen das Gespräch auf ein Handy leiten sollen, kein Problem. Oder Sie wollen, dass außerhalb der Geschäftszeiten einfach eine Ansage kommt und dann aufgelegt wird? Auch das ist kein Problem! Teilen Sie uns Ihre Wünsche einfach mit!

FAQ

Kann EVE Office Gespräche an mich weiterleiten?

Ja natürlich! Wir handeln entsprechend Ihrer Anweisung.

Ich möchte bei jedem Anruf zusätzlich zur Email eine SMS erhalten, ist dies möglich?

Ja natürlich! Wir hinterlegen bei den Anrufgründen eine Zwangs-SMS.

Werden Werbeanrufe abgeblockt?

Dies ist unser „tägliches Brot“. Wir geben zu, nicht immer ist es möglich zu erkennen was Werbung ist und was nicht, aber wir lernen bei und mit jedem Anruf und Kunden.

Wie leite ich Anrufe zu Ihnen um?

Es gibt tausende verschiedene Telefone und Telefonanlagen. Bitte wenden Sie sich daher an Ihren technischen Administrator oder schauen Sie in die Bedienungsanleitung Ihrer Telefons. Oftmals kann sogar eine Taste mit der Rufumleitung programmiert werden.

Was muss ich bei der Rufumleitung zu EVE Office beachten?

Achten sie bitte darauf, dass Ihr Telefon oder Ihre Telefonanlage bei der Rufumleitung auch die Absenderrufnummer des Anrufers mitsendet. Ansonsten erhalten wir als Absenderrufnummer immer ihre eigene Büronummer. Das geht zwar auch, aber für unsere Mitarbeiter*innen ist es so schwieriger Kunden zuzuordnen. Persönliche Meldetexte sind so auch nicht möglich, da wir den Anrufer nicht vor der Gesprächsannahme durch seine Absenderrufnummer erkennen können.

Die Ortsrufnummer, die ich von Ihnen erhalte, ersetzt diese meine eigene Büronummer?

In der Regel ersetzt unsere Rufnummer, die wir Ihnen geben, nicht ihre eigene Büronummer. Sie können diese also behalten und müssen diese lediglich auf die Ortsrufnummer von uns umleiten. Der Anrufer bekommt davon nichts mit. Wir haben jedoch auch Kunden, die unsere Ortsrufnummer nach außen publizieren. Uns ist das egal. Wir melden uns bei Eingang eines Gesprächs so oder so mit Ihrem Firmennamen.

Ich möchte es erst 20 Sekunden bei mir klingeln lassen und dann zu EVE Office umleiten. Geht das?

Zwar geht dies, aber wir raten dringend davon ab! Der Grund ist simpel: Der Anrufer hört es zunächst bei Ihnen klingeln und wartet im schlimmsten Fall 20 Sekunden, danach leitet ihre Telefonanlage zu uns um, das dauert auch ein paar Sekunden. Dann erst landet der Anrufer bei uns, auch wir benötigen einige Sekunden um das Gespräch anzunehmen. Manchen Anrufern ist diese komplette Zeit zu lang und er legt auf. Wir raten daher dringend dazu, die Anrufe immer direkt zu uns zu leiten, ohne Verzögerung!

Passwort-Änderung/-Verlust. Was nun?

Passwörter können derzeit nur durch die Mitarbeiter*innen von EVE geändert oder neu zugesandt werden. Schreiben Sie uns einfach.

IMPRESSUM

EVE Office, Postfach 80 02 34, 99028 Erfurt

Telefon: +49 (0) 361 / 380 395 - 100, Telefax: +49 (0) 361 / 380 395 - 111

Internet: www.eve-office.de, Email: service@eve-office.de

UStId: DE266236136

Inhaber: Stephan Waldmann

Sitz/Rechnungsadresse: August-Röbling-Str. 11, 99091 Erfurt

(kein öffentliches Büro)

*Unsere Firma richtet Sie ausschließlich an gewerbliche Nutzer.
Alle Preise verstehen sich daher zzgl. gesetzl. MwSt.*

Einige Funktionen befinden sich derzeit noch im Beta-Status und sind entsprechend in der Preisliste gekennzeichnet.

Erfurt, Dezember 2017