

VERTRIEB DES 3CX[®]

KOMMUNIKATIONSSYSTEMS



Dieses PDF enthält alles, was Sie
über den Verkaufsprozess eines neuen PBX-Systems wissen
müssen, einschließlich:

Den Entscheidungsprozess eines Kunden verstehen

Erforderliche Funktionen

Wie man ein gutes System plant

Umsatzmaximierung als Schlüssel zu Ihrem Erfolg

DEN ENTSCHEIDUNGSPROZESS EINES KUNDEN VERSTEHEN

Nutzen Sie die folgenden Fragen, um die ersten Gespräche mit Ihrem Interessenten zu leiten und seine Bedürfnisse zu ermitteln.

Warum möchte der Kunde eine neue Telefonanlage?

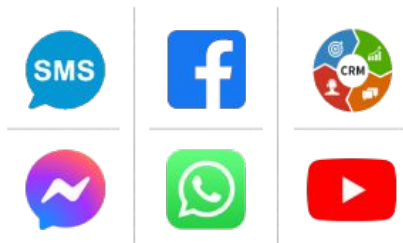
Die häufigsten Gründe, warum ein potenzieller Kunde über die Investition in ein neues System nachdenkt, sind:

1. Die Eröffnung eines neuen Büros
2. Upgrade auf ein modernes Unified- Communications-System
3. Das aktuelle System ist zu teuer, um es zu aktualisieren und zu erweitern
4. Hohe Wartungskosten

Wie wird ihr aktuelles System genutzt?

Es ist wichtig, die aktuelle Situation des Kunden genau zu verstehen, um zu einem späteren Zeitpunkt in Ihrem Angebot alle Punkte abzudecken. Wenn Sie mehr darüber erfahren, wie sie derzeit funktionieren, vermeiden Sie später das Risiko von Änderungen!

- Wie viele Nebenstellen gibt es?
- Wie viele Standorte hat ihr Unternehmen?
- Arbeiten ihre Mitarbeiter remote?
- Wie viele Agenten sind in ihrem Callcenter?
- Nutzen sie ein CRM?
- Wie verbinden sie sich mit ihren Remote-Büros?
- Wie messen sie Leistung und Produktivität?
- Wird die Servicequalität gemessen? Wie?
- Benutzen sie PMS?
- Welche Software von Drittanbietern verwenden sie für ihre Kommunikation? Beispiele:



Was sind die Schmerzpunkte?

- Welche Bedürfnisse werden nicht erfüllt?
- Mit welchen Problemen sind die Nutzer konfrontiert?
- Vor welchen Hindernissen steht der PBX-Administrator?
- Wie hoch sind die aktuellen Kosten für Anrufe?
- Wie hoch sind die Gesamtkosten des Systems?
- Wie wirkt sich das insgesamt auf das Geschäft aus?

Was sind die Erwartungen an das neue System?

Stellen Sie sicher, dass Sie ein klares Bild davon haben, wie sich der Kunde seine neue Lösung vorstellt. Dadurch wird die Kundenzufriedenheit bei der Lieferung sichergestellt.

- Welche Funktionen möchten sie von ihrem bestehenden System beibehalten?
- Wollen sie die Kosten senken?
- Möchten Sie Ihre vorhandene Hardware wiederverwenden?
- Sind sie daran interessiert, Mobilitätsfunktionen hinzuzufügen, um die Produktivität zu steigern?
- Versuchen sie, die Kundenzufriedenheit zu verbessern?
- Benötigen sie neue Funktionen wie Messaging, Chat, Facebook- und WhatsApp-Integration usw.?

„Es dauerte nur eine Woche, 3CX zum Laufen zu bringen, und die Ergebnisse der Umstellung waren sofort spürbar. Die Implementierung verlief reibungslos und wir hätten uns keinen besseren Übergang wünschen können.“

Enmanuel Leonis
OPERATIONS SUPERVISOR AT PWC VENEZUELA

ERFORDERLICHE FUNKTIONEN FÜR DEN KUNDEN

Kunden fordern Funktionen auf der Grundlage dessen an, was ihrer Meinung nach verfügbar ist. Als 3CX-Partner können Sie sie jedoch zu Themen beraten, die sie möglicherweise übersehen haben! Sie könnten vorschlagen, dass sie bestimmte in 3CX enthaltene Funktionen nutzen, von denen sie überhaupt nichts wissen. Außerdem können Sie dadurch Ihre Dienstleistungen weiterverkaufen!

3CX Call Flow Designer

Verbessern Sie Ihren Kundenservice mit dem 3CX Call Flow Designer. Mit dieser benutzerfreundlichen, visuellen App können Kunden ganz einfach strategische Anrufabläufe und Sprachanwendungen erstellen, damit Agenten Anrufe effizienter bearbeiten können und Kunden schneller dort ankommen, wo sie sie brauchen.

Nachfolgend einige Beispiele:

- Anrufweiterleitung basierend auf Kundenauthentifizierung
- Automatischer Outbound-Dialer
- Rückrufplaner
- Kreditkartenauthentifizierung
- Telefonische Bestellungen
- Umfragen
- Automatisiertes „Text to Speech“ und „Speech to Text“ in 120 Sprachen

CRM-Integration

Die 3CX CRM-Integration kann die Kundenzufriedenheit verbessern, die Produktivität der Mitarbeiter steigern und Ihnen Zeit sparen. Es unterstützt alle wichtigen CRMs, einschließlich Salesforce, Microsoft Dynamics, Hubspot und mehr!

So kann es helfen:

- Anrufjournal für eingehende Anrufe und Live-Chat
- Erstellt einen neuen Kundendatensatz für neue Nummern
- Spart Agenten Zeit bei der Suche
- Anrufprotokollierung in Ihren CRM-Datensätzen – auch bei Verwendung von 3CX Apps!

Facebook Messenger-Integration

- Mit Facebook-Unternehmensseite synchronisieren – Alle Nachrichten werden an den Web-Client gesendet
- Agenten können Kundenanfragen beantworten, ohne Zugriff auf Facebook zu benötigen
- Leiten Sie Nachrichten an eine Warteschleife mit mehreren Agenten weiter
- Chat-Berichte sind pro Agent und Warteschleife verfügbar

WhatsApp-Integration

Verwalten Sie WhatsApp Business-Unternehmensnachrichten direkt über den Webclient, die Desktop-App und Smartphone-Apps und haben Sie die gesamte Kundenkommunikation an einem Ort:

- Nachrichten werden protokolliert, um sicherzustellen, dass keine Antwort gegen Unternehmensrichtlinien verstößt
- Die Herausgabe der persönlichen WhatsApp-Nummern durch die Mitarbeiter ist nicht erforderlich
- Chat-Gespräche werden zentral protokolliert
- WhatsApp-Nachrichten können an eine Warteschleife von Agenten gesendet werden, um die Last zu teilen

Business SMS / MMS-Integration

- Wird zum Versenden von SMS/MMS an Kunden verwendet
- Leiten Sie SMS an mehrere Agenten weiter, sodass keine Nachricht unbeantwortet bleibt
- Halten Sie persönliche Mobiltelefonnummern privat

3CX Live Chat

- Chatten Sie mit Kunden direkt von der Website aus
- Erstellen Sie Chat-Warteschleifen
- Antwort vom Webclient oder der 3CX-App
- Übertragen Sie Chats an andere Teammitglieder
- Verwandeln Sie einen Chat mit einem Klick in einen Anruf oder ein Video
- Chat-Berichte verfügbar
- Chat-Überwachungsfunktion für Manager

3CX AI

- Überwachung der Stimmung nach Anruf, Agent, Warteschleife und Anrufgruppe
- Nutzung von Stimmungstrends zur Schulungssteuerung und Serviceverbesserung
- Nutzung von KI-Anrufzusammenfassungen zur Verbesserung der Nachverfolgung mit klarem, prägnantem Kontext
- Beschleunigung der Problemlösung – keine Überprüfung vollständiger Anruaufzeichnungen

Dies sind nur einige Beispiele, es müssen jedoch noch weitere Funktionen berücksichtigt werden.

WIE MAN EIN GUTES SYSTEM PLANT

After discovering the pain points and expectations of the customer, let's investigate their hardware requirements.

Vorhandene Telefonleitungen

- Verfügen sie über bestehende T1/E1-Leitungen, die sie behalten möchten? - Verfügt der Kunde über bestehende digitale oder analoge Telefonanschlüsse? Wollen sie sie behalten? Wenn ja, ist ein VoIP-Gateway erforderlich. Wir empfehlen, dass Sie bei guter Internetverbindung versuchen, den Kunden auf zertifizierte SIP-Trunks zu migrieren, anstatt ein VoIP- Gateway zu installieren
- Verfügen sie über bestehende SIP-Trunks, die sie behalten möchten? - Verfügt der Kunde über einen bestehenden SIP-Trunk? Wenn dies der Fall ist und es nicht von 3CX zertifiziert ist, betonen Sie die Vorteile des Wechsels zu einem zertifizierten SIP-Trunk
- Wie viele eingehende Leitungen haben sie und müssen weitere Leitungen hinzugefügt werden?

Peripheriehardware

- Benötigen sie Telefone für Konferenzräume?
- Brauchen sie eine Türsprechanlage?
- Brauchen sie Paging- und Gegensprechanlagen?
- Dies wird in modernen SIP-Systemen sehr oft übersehen und ist bei älteren Legacy-Systemen dennoch beliebt

Remote-Büros oder Benutzer

- Wird es Remote-Nutzer geben? Werden sie 4G/Breitband nutzen?
- Wird es Zweigstellen geben, die zum System hinzugefügt werden können?

Telefone und Headsets

- Wie viele Nebenstellen verwenden sie derzeit? Brauchen sie mehr? (3CX bietet unbegrenzte Nebenstellen)
- Empfehlen Sie immer von [3CX unterstützte Telefone](#). Selbst wenn es Ihnen gelingt, ein nicht unterstütztes Telefon zu konfigurieren, kann dies später zu Problemen und zusätzlichem Aufwand führen.

- Beachten Sie, dass alte Telefone schwieriger zu konfigurieren sind, potenzielle Sicherheitsprobleme aufweisen und nie die gleiche Benutzerfreundlichkeit wie moderne Telefone bieten werden.
- Brauchen die Nutzer Headsets? Dies ist ein schöner Zusatzverkauf mit hoher Marge
- Gibt es Nutzer, die besonders viel Freisprech-einrichtung nutzen?

Fax

- Nutzt das Unternehmen noch Fax?
- Mit dem 3CX Fax Server können Sie eingehende Faxe im PDF-Format empfangen und an eine oder mehrere Nebenstellen weiterleiten. Für den Versand ausgehender Faxe ist ein Faxgerät oder Server erforderlich. Infos finden Sie [hier](#).

Cloud oder lokal?

- Würden sie eher dazu neigen, in der Cloud gehostet zu werden? **Hosted by 3CX** ist eine großartige Option für Kunden mit bis zu 120 Nutzern. Es spart Kosten für den Kunden und verringert den Verwaltungsaufwand für Sie. 3CX kann auch in einer privaten oder öffentlichen Cloud gehostet werden. Oder vielleicht bevorzugt der Kunde eine Telefonanlage vor Ort. Die Installation von 3CX auf einer Mini-Appliance oder als virtuelle Maschine auf einem vorhandenen Server ist für viele Unternehmen ausreichend und kann deutlich kostengünstiger sein.

„Standardisieren, standardisieren, standardisieren“

Wir empfehlen Ihnen dringend, für alle Ihre Kunden eine bestimmte Telefonmarke und einen SIP-Trunk als Standard festzulegen. Widerstehen Sie der Aufforderung Ihres Kunden, seinen eigenen SIP-Trunk oder alte Legacy-/Spezialtelefone zu verwenden. Dadurch wird es für Sie deutlich schwieriger, Ihren Kundenstamm zu betreuen. Entscheiden Sie sich für eine Telefonmarke und einen SIP-Trunk, bauen Sie gute Beziehungen zu diesen Anbietern auf und lernen Sie die Marken kennen.

MAXIMIERUNG DES UMSATZES ALS SCHLÜSSEL ZU IHREM ERFOLG

3CX bietet Ihnen zahlreiche Möglichkeiten, mit Peripheriehardware und einer Vielzahl verfügbarer Integrationsoptionen einen Mehrwert zu schaffen. Hier finden Sie alle Elemente, die in Ihrem endgültigen Angebot an den Kunden enthalten sein müssen.

Die Standortbesichtigung

Die Durchführung einer Untersuchung des aktuellen Netzwerks und der Büroumgebung ist ein wesentlicher Bestandteil für den Vorschlag eines neuen Telefonsystems und die Erstellung eines genauen Kostenvoranschlags. Die wichtigsten Punkte, die Sie bei der Standortbesichtigung beachten müssen, sind die folgenden:

- Betreiben sie ein analoges System oder IP-basiert?
- Ist das Netzwerk VoIP-fähig? Zumindest für das LAN?
- Verfügen sie über PoE-Switches?
- Verfügen sie über eine VoIP-freundliche Firewall? Können Sie darauf zugreifen, um Portregeln festzulegen? Kann man SIP ALG ausschalten?
- Verfügt der Kunde über eine ausreichende Internetgeschwindigkeit, um Remote-Benutzer, Zweigstellen oder VoIP-Dienstleister unterstützen zu können?
- Verfügt das Unternehmen bereits über einen vorhandenen Server mit ausreichend Kapazität, um eine zusätzliche VM hinzuzufügen?
- Bietet das Server-Rack Platz für einen weiteren Server, falls noch keins vorhanden ist?
- Verfügen sie über vorhandene SIP-Telefone, die wiederverwendet werden können?

Planung des Systems

Gehostet, Private Cloud oder On-Premise?

- Weniger als 10 Nutzer und auf der Suche nach einer Set-and-Forget-Option? Schlagen Sie 3CX SMB FREE vor
- Mehr Benutzer, aber kein Verwaltungsaufwand gewünscht? Schlagen Sie ein dediziertes, von 3CX gehostetes System vor
- In einer privaten Cloud, die vom IT-Administrator verwaltet wird? Dedizierte 3CX-Abonnements können auf Amazon, Azure, Google und mehr selbst verwaltet werden
- Vor Ort? 3CX kann unter Windows/Linux installiert werden (virtualisiert mit VMware, Hyper-V oder KVM)

Hinweis: 3CX-Abos können einfach und sofort direkt über die Adminkonsole oder Ihr Reseller-Portal aktualisiert werden, wenn der Schlüssel mit Ihrem Konto verknüpft ist. Es wird nur die Differenz zum Abopreis berechnet! Keine Strafen!

Welche 3CX-Lizenz?

- 3CX FREE ist für bis zu 10 Nutzer geeignet.
- Dedizierte PRO- oder Enterprise-Abonnements basieren auf der Anzahl gleichzeitiger Anrufe

Anzahl simultaner Anrufe

Finden Sie bei dedizierten Abonnements heraus, wie viele Anrufe der Kunde bei maximaler Nutzung benötigt, damit Sie die richtige 3CX-Lizenz anbieten können. 3CX wird nicht nach der Anzahl der Nebenstellen lizenziert, sondern nach der Anzahl gleichzeitiger Anrufe – einschließlich interner Anrufe. Als Faustregel können Sie die folgende Formel verwenden.

Anzahl interner Nebenstellen

Zur Schätzung der benötigten Lizenzgröße finden Sie [hier](#) unseren Online-Rechner. Dies kann bei einem überdurchschnittlichen Anrufaufkommen variieren. Wenn Sie weitere Beratung wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren 3CX Account Manager.

Welche 3CX Edition?

- **SMB FREE** – Beinhaltet die wichtigsten PBX-Funktionen, Videokonferenzen, Live-Chat und WhatsApp- Integration. Bis zu 10 Benutzer
- **Dedizierte PRO** – Fügen Sie SIP-Trunk, mehrstufiges IVR, Anrufwarteschlangen, Anruf- und Chat-Berichte, CRM-Integration und mehr hinzu
- **Dedizierte Enterprise** – Fügt Skill Based Routing, Failover, Anrufaufzeichnungssteuerung und Unternehmensbranding hinzu (Logo auf dem IP-Telefon)

Erfahren Sie mehr über die Unterschiede zwischen den Versionen auf unserer [Funktionsvergleichsseite](#). Sie können einen Kunden jederzeit direkt über Ihr Reseller-Portal auf eine höhere Edition oder zusätzliche SIM-Anrufe upgraden.

MAXIMIERUNG DES UMSATZES ALS SCHLÜSSEL ZU IHREM ERFOLG

Das Angebot

Das Verfassen des Angebots sollte ein wohlüberlegter Prozess sein. Es gibt viele Kleinigkeiten zu beachten, an die vielleicht nicht sofort gedacht wurde.

- Müssen Sie das alte System ausbauen und entsorgen?
- Haben Sie den Zeitaufwand für die Installation berücksichtigt? Für das Auspacken und Zusammenbauen jedes Telefons benötigen Sie etwa eine Minute. Wenn Ihr Kunde 60 neue Telefone benötigt, bedeutet das eine zusätzliche Stunde an abrechnungsfähiger Zeit
- Wird es notwendig sein, außerhalb der normalen Geschäftszeiten zu arbeiten? Unternehmen können es sich oft nicht leisten, ihre Kommunikationssysteme während der Bürozeiten ausfallen zu lassen, und müssten dann das neue System außerhalb der Geschäftszeiten oder am Wochenende bereitstellen
- Haben Sie herausgefunden, ob das System über „Power over Ethernet“ (PoE)-Switches mit Strom versorgt wird, oder müssen Sie AC-Adapter für die Telefone kaufen?
- Benötigt der Kunde eine Schulung zum Umgang mit dem neuen System? Denken Sie daran, genügend Zeit für die Nutzer- und Administratorschulung einzuplanen

Supportvertrag?

Supportvereinbarungen sind ein wichtiger Teil des wiederkehrenden Umsatzes, den Sie sich nicht entgehen lassen sollten. Traditionelle Telefon-Reseller profitieren seit Jahren davon, Kunden an diese Verträge zu binden, und das sollten auch Sie tun. Supportvereinbarungen können an die Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden angepasst werden. Einige der Punkte, die den Vereinbarungen hinzugefügt werden können, können sein:

- Notfallunterstützung
- Legen Sie die Anzahl der Wartungsstunden pro Monat fest
- Erweiterte Hardware-Garantie

Jahresverträge sind die beste Option und stellen Sie sicher, dass es sich um eine automatische Verlängerung handelt. Am Ende entscheiden Sie über den Inhalt Ihrer Supportpakete. Sie können so umfassend oder so einfach sein, wie Sie es möchten.

Leasingpaket?

Leasing ist eine gute Option, um Verkäufe abzuschließen. Kunden müssen keine Telefone direkt kaufen und können nach Ablauf der festgelegten Laufzeit problemlos ein Upgrade durchführen. Dies erleichtert ihnen die Finanzierung und schont ihre Kreditlinie. Anstatt Tausende auf einmal bezahlen zu müssen, können Sie ihnen die Möglichkeit bieten, niedrige monatliche Zahlungen zu leisten. Dies macht es für den Kunden erschwinglicher und bringt Ihrem Unternehmen mehr Umsatz.

Training?

Die Schulung ist für jeden Kunden der letzte große Zeitaufwand für die Installation. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass das System effizient genutzt wird. Wenn Sie ein neues Telefonsystem installieren und es dem Kunden überlassen, sich selbst darum zu kümmern, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass er mit dem System nicht so zufrieden sein wird, weil er nicht alle Funktionen kennt.

Um Zeit am Telefon zu sparen, wäre es sinnvoll, Ihren Kunden einige Materialien zur Verfügung zu stellen, auf die sie nach Ihrer Abreise zurückgreifen können. Die Materialien zum Mitnehmen sind für die spätere Bezugnahme wichtig, aber es ist trotzdem sinnvoll, Schulungen vor Ort durchzuführen. Wenn Sie jeweils 10 bis 20 Teilnehmer gleichzeitig durch die Funktionen führen, die sie täglich verwenden werden, erhalten Sie die Werkzeuge, mit denen Sie das von Ihnen bereitgestellte System möglichst effizient nutzen können. Dazu gehören simulierte Video- und Audiokonferenzen, der Zugriff auf Voicemails und die Organisation von Besprechungen.

Ebenso wichtig ist die Schulung der Administratoren. Nehmen Sie sich etwas Zeit, um mit der Person zusammenzusitzen, die für die Einrichtung von Nebenstellen und die Aktionen hinter den Kulissen verantwortlich ist (falls Sie das nicht sind), und schulen Sie sie, damit sie Sie nicht so oft anrufen muss, wenn Änderungen erforderlich sind gemacht sein. Dasselbe gilt auch für die Empfangsdame. Sie werden sich mit mehr Funktionen des Systems befassen als der durchschnittliche Mitarbeiter. Ebenso wie die Administratorschulung erhalten sie dadurch die nötigen Werkzeuge, um mit ihrem neuen Telefonsystem vertraut zu sein.

MAXIMIERUNG DES UMSATZES ALS SCHLÜSSEL ZU IHREM ERFOLG

Demo 3CX in Aktion

- Installieren Sie die App auf dem Telefon des Kunden und stellen Sie es mit einem QR-Code bereit
- Zeigen Sie ihnen Ihre schönsten IP-Telefone
- Verwenden Sie den kostenlosen Lizenzschlüssel, um eine Live-Testversion für den Kunden einzurichten

Die Bereitstellung – Vorbereitung der Installation

Das Angebot ist vollständig und der Kunde hat den damit verbundenen Arbeiten zugestimmt. Jetzt ist es an der Zeit, die Arbeiten tatsächlich auszuführen.

Vorbereitung ist der Schlüssel für die Bereitstellung. Vor der Bereitstellung bei einem Kunden:

- **Installieren** Sie 3CX im Unternehmen und machen Sie sich damit vertraut
- Nehmen Sie an der **3CX Basic Schulung** teil
- **Zertifizieren** Sie sich
- Stellen Sie sicher, dass Sie zertifizierte **IP-Telefone** und **SIP Trunks** verwenden

Bereiten Sie ein Installationssblatt mit den wichtigsten Informationen vor, die Sie während der Installation benötigen. Sie können dieses [Beispiel-Bereitstellungsblatt](#) für ein Telefonsystem verwenden. Das Know-how und die verfügbaren Informationen sind der Schlüssel für ein professionelles Erscheinungsbild und die Erledigung der Arbeit.

Verkaufen Sie die richtige Lösung und liefern Sie echten Mehrwert

Die Präsentation der 3CX-Lösung ist mehr als Technik – sie schafft Geschäftswert. Angepasst an Kundenbedürfnisse lassen sich Kosten senken, das Erlebnis verbessern und Effizienz steigern.

So werden Sie zum Berater statt nur Reseller.

Die Kommunikation dieser Vorteile ist entscheidend für Abschlüsse und langfristige Beziehungen.

Installation und Test **BEVOR** das System Live geht

Der beste Weg, die Ausfallzeit für Ihren Kunden zu begrenzen, besteht darin, die meisten Dinge vorzubereiten, bevor er in sein Büro geht. Dadurch wird die Zeit verkürzt, in der sie kein funktionierendes System haben, und Sie wirken effizienter und professioneller. 3CX verfügt über Support-Mitarbeiter, die Ihnen gerne weiterhelfen, wenn Sie während der Bereitstellung oder beim Testen auf Probleme stoßen. Sie können auf Antworten warten und Probleme beheben, ohne dass Ihr Kunde Ihnen über die Schulter schaut und Sie stresst.

Das Nachmeeting

Der Zweck dieser Besprechung besteht darin, sicherzustellen, dass alles ordnungsgemäß funktioniert und dass sich alle Mitarbeiter mit dem neuen System wohl fühlen. Noch wichtiger ist, dass es einen zufriedenen Kunden und eine gute Referenz für zukünftige Aufträge gewährleistet.

„Wir haben 2010 mit der Veröffentlichung von Version 9 mit dem Verkauf von 3CX begonnen. 3CX ist ein modernes System, das nicht an die Unterstützung älterer digitaler Telefongeräte wie Avaya und Mitel gebunden ist. Wir finden, dass 3CX hervorragend für alle Unternehmen geeignet ist; Sehr funktionsreich mit einem hervorragenden Ökosystem bestehender Anwendungen von Drittanbietern sowie einer Architektur, in der benutzerdefinierte Add-ons erstellt werden können, um den Anforderungen jedes Unternehmens gerecht zu werden.“

Jonathan Rapoport

PRESIDENT AT 1ST CHOICE BUSINESS PHONES