



Presseinformationen  
über die Basis Audionet GmbH



Worldwide Voice

## Factsheet

### Basis Audionet GmbH

Sitz:	BASIS AUDIONET GmbH Jessenstraße 4 22767 Hamburg Tel. +49 40 853114-0 Fax +49 40 853114-33 E-Mail: <a href="mailto:info@basis-audionet.de">info@basis-audionet.de</a> Internet: <a href="http://www.basis-audionet.de">www.basis-audionet.de</a>
Standorte:	Hamburg; Lower Gwynedd (USA)
Gründungsjahr:	1967
Kurzprofil:	Intelligente Kommunikationslösungen für erfolgreiche Kundenbeziehungen: Das ist die Kernkompetenz von Basis Audionet. Das Unternehmen ist auf die Integration von Netzkomponenten sowie Applikationen und Managed Services spezialisiert. Seinen Kunden bietet Basis Audionet in diesen Bereichen ein breites Leistungsspektrum: Von VoIP, Media Gateways, Callcenter-Services, Conferencing und Chat bis hin zu Lösungen zur Verbesserung der Conversion Rates von Internet-Shops und -Portalen.
Geschäftsführer:	Rüdiger Kaun, Karl-Heinz Witt
Mitarbeiter:	ca. 300
Gruppe:	Basis Audionet ist ein Unternehmen der Avantaxx-Gruppe.
Kontakt:	Jurij Hasselmeier PR / Corporate Communications Fon +49. 40 85 31 14-0 Fax +49. 40 85 31 14-33 E-Mail: <a href="mailto:hasselmeier@basis-audionet.com">hasselmeier@basis-audionet.com</a>

## Unternehmensprofil

Intelligente Kommunikationslösungen für erfolgreiche Kundenbeziehungen: Das ist die Kernkompetenz des Hamburger Unternehmens Basis Audionet. Gegründet 1967 ist das Unternehmen heute auf die Integration von Netzkomponenten sowie Applikationen und Managed Services spezialisiert.

Entsprechend umfangreich ist auch das Produktportfolio des Unternehmens: VoIP, Media Gateways, Conferencing und Chat, Class IV- und V-Plattformen gehören zum breiten Leistungsspektrum wie auch Callcenter-Services und Lösungen zur Verbesserung der Conversion Rates von Internet-Shops und -Portalen.

Basis Audionet zeichnet sich stets durch maßgeschneiderte Lösungen mit flexiblen Bausteinen aus, die die speziellen Bedürfnisse jedes einzelnen Unternehmens berücksichtigen. Das macht Basis Audionet zu einem anerkannten Partner für nationale und internationale Unternehmen, insbesondere für Carrier, ISPs (Internet Service Provider), VARs (Value Added Reseller), Portalbetreiber, Communities und Medienunternehmen.

Weitere Informationen zu Basis Audionet finden Sie online unter [www.basis-audionet.de](http://www.basis-audionet.de)

Stand: November 2009

## Firmengeschichte

Basis Audionet wurde 1967 als Basis Dienstleistungsagentur gegründet, die ihr Know-how auf dem Gebiet des Corporate Brandings hatte. 1996 wurde sie von dem Unternehmer Lutz Schaffhausen übernommen.

Durch Beauftragung eines großen Telekommunikationsunternehmens erhielt die Agentur die Chance, eine erstellte Produktmarkenkonzeption auch selbst zu realisieren. Mit dem Namenszusatz Audionet wurde die Firma nun ein Dienstleister im Marktsegment Telefonie und Telekommunikation.

Die Übernahme und Vollendung einer Produktentwicklung der ATLAS Corp. in den USA führte 2000 zu einem weiteren Standort in den Vereinigten Staaten. Die dort eingesetzten Mitarbeiter brachten die Entwicklung der SARU (Switches Audio Response Unit), einer Zugangstechnologie für Voicemail und andere Telefonie-Applikationen, erfolgreich zum Abschluss. Danach folgte die Implementierung im deutschen Markt.

Basis Audionet entwickelte sich im Folgezeitraum sehr expansiv. Heute deckt die Angebotspalette von Basis Audionet auch die aktuellsten Technologien ab, wie etwa Voice over IP und Spracherkennungsprogramme.

Das Unternehmen beschäftigt einschließlich des Tochterunternehmens in Lower Gwynedd in Pennsylvania, USA, durchschnittlich mehrere hundert Mitarbeiter. Die Basis Audionet GmbH ist ein Unternehmen der Avantaxx-Gruppe.

## Produkte und Services

### **Telekommunikation**

Telefonieren über IP-Netzwerke – Voice over Internet Protocol (VoIP) – ist mittlerweile ein Standard geworden, der sich immer schneller durchsetzt. Für einen der größten DSL-Vermarkter in Deutschland konnte Basis Audionet die Voraussetzungen für eine äußerst erfolgreiche Entwicklung der VoIP-Sparte legen: Innerhalb der ersten 12 Betriebsmonate wurden bereits über 250.000 Accounts eingerichtet.

### **Technik. Entwicklung. Allocation. Integration. Billing**

Zu den Leistungen von Basis Audionet gehören die Entwicklung, Integration und der Betrieb von Systemplattformen für Telekommunikationsanbieter. Von der klassischen Voice-Mail über Video-Mail bis hin zu VoIP-Systemen bietet Basis Audionet die gesamte Bandbreite komplexer Lösungen und Dienstleistungen für die Telekommunikationsbranche. Die Implementierung von Administrations- und Billing-Prozessen ergänzt unser Angebot.

### **Sprachdienste. Mehrwertdienste**

Mit Konferenzdienstleistungen und Mehrwertdiensten können Telekommunikationsanbieter ihr Gesprächsvolumen deutlich erhöhen. So gelang es Basis Audionet, durch die Implementierung dieser Dienste bei einem namhaften deutschen Anbieter ein Gesprächsvolumen von über 30 Mio. Minuten und über 20 Mio. Verbindungen im Jahr zu generieren - da ist es nur konsequent, dass dieses Unternehmen auch bei seinen Callcentern auf das Know-how von Basis Audionet setzt.

## **Customer-Management-Lösungen**

Mit unseren Customer-Management-Lösungen begleiten wir mehr als 7 Mio. Kunden über den gesamten Zyklus von der Gewinnung über die Bindung und Betreuung bis hin zur Rückgewinnung. Ein besonderer Schwerpunkt liegt hierbei auf Produkten mit hohem Erklärungsbedarf. Die kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiter durch ein internes Schulungs- und Coachingteam gewährleistet, dass jeder der bis zu 30.000 Inbound-Calls am Tag allen Kunden wirksam weiterhilft.

## **Kundenportale. 1st & 2nd Level Helpline. CRM. Monitoring**

Nur qualifiziert gepflegte Adressen garantieren auch einen optimalen Erfolg von Direktmarketing- und Vertriebsaktivitäten. Basis Audionet unterstützt Aufbau und Pflege individueller Marketing-Datenbanken. Daten können exakt auf Zielvorstellungen hin analysiert und nach vertriebsspezifischen Gesichtspunkten ausgewertet werden. Durch unsere telefonische Adressenoptimierung helfen wir bei der erfolgreichen Umsetzung von Direktmarketing-Maßnahmen.

## Neue Produkte von Basis Audionet

### **WebCenter**

Mit dem Unternehmensbereich WebCenter stellt Basis Audionet seinen Kunden ein auf dem deutschen Markt einmaliges Leistungsangebot im Bereich Online-Business zu Verfügung.

Das WebCenter ist ein Multi Channel Contact Center mit einer zentralen Plattform zur Abwicklung der Kommunikations- und Fulfillmentprozesse. Die Vorteile, die der stationäre Vertrieb oder der Versandhandel mit sich bringen, müssen von Internetportalen und Serviceorganisationen kompensiert, oder noch übertroffen werden. Für diese Fragestellungen hat das WebCenter die passenden Lösungen, da es speziell auf die Bedürfnisse des Vertriebs über Internetportale zugeschnitten ist. Unter anderem hat das WebCenter mit dem Produkt SalesPilot ein einmaliges Tool für Kunden, die im Internet erklärungsbedürftige Produkte oder Dienstleistungen vertreiben.

Egal wie Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren wollen, das WebCenter stellt jeden Kanal zur Verfügung (Telefonie, Fax, SMS, E-Mail, Post). Hierfür bietet Basis Audionet alle Komponenten, die für die Kundenbetreuung nötig sind, z.B. Vertriebssteuerung, CRM-Reporting, E-Mail-Response-Management, Billing, Inkasso, API (Schnittstellenmanagement), Portale, Document Management und Lettershop. Die Leistungen sind als einzelne Bausteine erhältlich, so dass jeder Kunde eine individuell auf ihn abgestimmte Lösung erhält.

Das WebCenter ist zudem idealer Outsourcing-Partner (Business Process Outsourcing) und hilft damit Internetportalbetreibern, eine schlanke Organisation beizubehalten.

### **SalesPilot**

Viele Online-Shops haben zwar hohe Besucherzahlen, können aber im Vergleich dazu nur sehr niedrige Verkaufsabschlüsse aufweisen. Grund dafür ist die fehlende Kundenberatung im Internet. Mit SalesPilot können Webshop-Betreiber interessierten Kunden nun auch diesen Service anbieten.

SalesPilot bildet die Schnittstelle zwischen Online-Shop und Kunden und hebt das Einkaufs- und Beratungserlebnis im Internet auf eine neue Stufe. Auf einzigartige Weise verknüpft SalesPilot selbstlernende Analytik mit Chat, Video, Co-Browsing und Telefonie zu einem einzigen System, das unentschlossene, aber interessierte Besucher einer Website an einen WebCenter-Agenten vermittelt. Betreibern von Online-Shops und Internetportalen stehen erstmalig die klassische Käuferführung und persönlicher Kundenkontakt im Web zur Verfügung: SalesPilot bringt den Verkäufer ins Web und erzielt durch die direkte Echtzeitkundenansprache Umsatzsteigerungen. Die Beratung erfolgt über Chat oder Telefonat. Im Live-Kontakt führt der Verkaufsberater interaktiv durch das Angebot. Die Web-Inhalte können dabei sowohl vom Kunden als auch vom Agent via Content Pushing gleichzeitig bedient werden.

Insbesondere beratungsintensive Produkte wie z. B. von Banken, Versicherungen, Automotive und Reiseportalen können mit Hilfe von SalesPilot deutlich mehr Kunden im Internet für sich gewinnen. Sie profitieren von der Möglichkeit, ihre Produkte zielführend und auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt in einem Gespräch vorzustellen. Das Ausfüllen von komplizierten Suchmasken und Formularen, in der Regel ein Grund für den Abbruch von Online-Buchungen, wird direkt vom WebCenter-Mitarbeiter übernommen und erleichtert die Kaufentscheidung. Der Kunde wird aktiv bis zum Verkaufsabschluss beraten.

### **Get your Agent!**

Die „Get your Agent!“-Funktion ist die ideale Ergänzung zum SalesPilot. Sie erzielt durch die Ansprache von Internet-Kunden in Echtzeit Umsatzsteigerungen für jedes Online-Business.

Mit Hilfe eines Web-Radars wird die Auswahl von Kommunikationspartnern durch Messung des Click-Verhaltens durchgeführt. Potentielle Kunden können somit ermittelt und durch eine Kontaktanfrage in Form eines Pop-Up-Buttons direkt in Echtzeit kontaktiert werden. Im Falle eines zugestimmten Beratungswunschs kann der Kontakt mit dem WebCenter – je nach Kundenpräferenz – per Textchat, (Video-) Telefonie und Co-Browsing fortgesetzt werden.

## Call me now!

Die „Call me now!“-Funktion stellt eine aktive Kontaktaufnahme in Form eines sofortigen Telefonanrufs (z. B. zu einer Hotline) dar, den ein Onlineportal-Betreiber Interessenten per „Kontakt-Button“ oder durch einen Web-Radar im Internet anbieten kann.

Mit „Call me now!“ wird ein Anruf zwischen zwei Teilnehmern durch einen Telefonserver hergestellt. Der Interessent gibt die Rufnummer seines Telefonanschlusses in das Kontaktwunschfeld auf der Website ein. Sobald er auf „Anrufen“ geklickt hat, wird automatisch eine VoIP-basierte Verbindung aufgebaut. Beim Interessenten klingelt das Telefon und er ist sofort mit einem Berater verbunden. Die Kosten des Telefonats, die geringer ausfallen als bei einer 0800-Nummer, übernimmt der Portalbetreiber. Der Interessent profitiert von kostenlosen Gesprächen über sein Telefon, unabhängig davon, ob es sich um ein IP-Telefon, einen ISDN-Anschluss oder ein analoges Telefon handelt. Für den Internetportalbetreiber bietet dieser Beratungsservice die Möglichkeit, das passive Interesse eines potentiellen Kunden in ein aktives Verkaufsgespräch umzuwandeln. „Call me now!“ ist eine hervorragende Ergänzung zum SalesPilot.



Jessenstraße 4 . 22767 Hamburg . Germany  
Phone +49 40 853114-0 . Fax -33 . [sales@basis-audionet.de](mailto:sales@basis-audionet.de)  
[www.basis-audionet.de](http://www.basis-audionet.de)

716 N. Bethlehem Pike – Suite 300 . Lower Gwynedd, PA 19002 . USA  
Phone +1 215 674 8600 . Fax +1 215 646 4959 . [sales@basis-audionet.com](mailto:sales@basis-audionet.com)  
[www.basis-audionet.com](http://www.basis-audionet.com)



Worldwide Voice