

Media

BPO-Lösungen für Ihren Markterfolg



Die Zukunft liegt nur im Vertrieb?

Neue Produkt- und Vermarktungskonzepte fordern eine externe Vertriebsunterstützung bei gleichzeitig hohem Servicelevel gegenüber gewonnenen Kunden.

Ob digitale oder analoge Medien, elektronisch oder Print – der Trend entwickelt sich vom Customer Service zum Sales Service. Der Markt wird enger, Dienstleistungen ähneln sich immer mehr, die verschiedenen Medien wachsen zusammen oder überschneiden sich. Die Neukundengewinnung wird schwieriger, nicht zuletzt durch die neuen Opt-in-Regelungen zur telefonischen Akquise. Um dieser Situation gerecht zu werden, ist Professionalität im Vertrieb gefragt! Gleichzeitig wollen internationale Zielgruppen erschlossen werden. Neukundenaquise, Bestandskundenpflege und Kündiger-Rückgewinnung bergen – professionell und fachkompetent durchgeführt – erhebliche Wettbewerbsvorteile.

Produkte und Leistungen zu bündeln, zu verkaufen, upzugraden, Inboundsaleslines mit hohen Abschlussquoten zu betreiben, ist eine Kernkompetenz von walter services, die auf dieses Marktsegment spezialisiert ist. Ob Pay-TV-Anbieter, Kabelnetzbetreiber, Buch- und Zeitschriftenverlage oder Internet- und Werbepattformen – der Erfahrungsschatz ist reichhaltig. walter services kontaktiert telefonisch große, aber auch kleinere Kundengruppen innerhalb kürzester Zeit – effektiv, gezielt und erfolgreich.

Kundenservice ist nicht alles – aber ohne Service ist alles nichts!

Die Erfahrung zeigt jedoch auch: Einmal gewonnen, werden Kunden oft mit ihren Problemen allein gelassen. Die zugekauften Digitalprogramme, die nicht gleich funktionieren; der DSL-Anschluss und die IP-Telefonie werfen Fragen auf, die Anzeige sah nicht so aus, wie erwartet; Fehlmengen bei der Lieferung; die Rechnung ist unverständlich oder zu hoch oder die versprochene Gutschrift lässt Wochen auf sich warten. Jetzt beginnt der Wettbewerb um den teuer gewonnenen Kunden!

www.walterservices.com

Wer nun mit optimalem Service punktet, das Problem schnell und direkt löst, sorgt für eine hohe Kundenbindung. Wenn hingegen nicht alle Prozessabläufe sichergestellt, Informationen nicht aufbereitet werden und kein Ersatz geliefert werden kann, kommt es zu hohen Folgekosten und Verlusten im Kundentamm. Die Wettbewerbssituation erfordert von Medienunternehmen ein verstärktes Engagement im Kundenservice und Kundenbindungsprogramme. Hier erfolgt die Abgrenzung zum Wettbewerb!

Bei walter services werden potenzielle und bestehende Kunden beraten und informiert. Im First Level werden Reklamationen entgegengenommen, technische Hilfestellungen gegeben und umgehend Maßnahmen veranlasst. Nichtzahler werden telefonisch kontaktiert, um die Zahlung zu aktivieren und Abonnements fortzuführen. Kunden, die ihr Abonnement gekündigt haben, werden im Outbound angesprochen. Durch diese aktive und flächendeckende Kundenansprache werden Leistungen erneuert oder ausgebaut.

Full Service ist das Geheimnis!

walter services ist spezialisiert auf die Bearbeitung von kompletten Business-Prozessen in der Kundenbetreuung. Dies reicht von der First Level-Betreuung für alle Ein- und Ausgangskanäle über komplexe Backoffice-Aufgaben und Dokumentenmanagement bis zu hochvolumigen Druck- und Lettershop-Tätigkeiten. Kaufmännische Services und Online-Scoring von Webshop-Kunden minimieren die Anzahl der Zahlungsausfälle. Darüber hinaus werden technische Geräte hard- und softwareseitig in 16 Sprachen unterstützt. Sind Sie bereits fit für die Eroberung ausländischer Märkte? Wer unterstützt Ihre Kunden z. B. in Skandinavien oder Asien? Das Ende der Prozesskette bildet der technische Außendienst im Bereich Consumer-Elektronik. Integrierte Levelkonzepte sorgen für bis zu 99 Prozent fallabschließende Lösungen. Das wollen die Kunden – das verlangt der Markt.