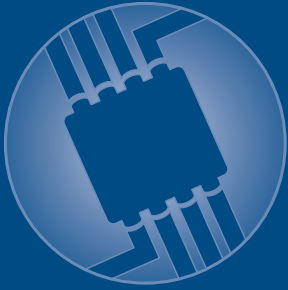


Technology

BPO-Lösungen für Ihren Markterfolg



Preisdruck, Multifunktionalität und Internationalisierung stellen neue Anforderungen an Vertrieb und Kundenservice

Der Technologiemarkt ist in starkem Wandel begriffen. Konkurrenz aus Niedriglohnländern, Einkaufsstrategien des Großhandels und immer kürzere Produktzyklen sowie der damit verbundene Preisverfall des eben gelaunchten Produkts machen eine reine Produktvertriebsstrategie kaum noch rentabel. Daher verschiebt sich der Fokus darauf, Dienstleistungen zu den Produkten anzubieten, um die hochgesteckten Wachstumsziele zu erreichen. Marketing von Service-Angeboten muss auf herausragendes Vertriebspersonal zurückgreifen können. Darauf muss sich auch der Vertrieb einstellen – er wird vom reinen Verkäufer immer mehr zum Consultant. walter services, das sich auf dieses Marktsegment spezialisiert hat, kennt die Anforderungen und verfügt über eine Vertriebsmannschaft mit technischem Know-how, Beratungskompetenz und Überzeugungsgeschick. Produkte und Leistungen zu bündeln, zu verkaufen, upzugraden, Inboundsaleslines mit hohen Abschlussquoten zu betreiben, gehört zu den Kernkompetenzen; der Erfahrungsschatz ist reichhaltig. Große, aber auch kleinere Kundengruppen werden innerhalb kürzester Zeit kontaktiert – professionell, effektiv und erfolgreich.

Optimierte Prozessketten als Schlüssel zu hoher Kundenzufriedenheit

Multifunktionale Kommunikationsgeräte, PC-Anwendungen, digitalisierte Unterhaltungselektronik und Internetportale bieten eine Vielfalt an Funktionen und Kaufimpulsen. Doch um die Funktionen nutzen zu können, bedarf es eines höheren technischen Verständnisses. Die digitalen Technologien bedeuten für Hersteller, Händler und Anwender eine grundlegende Änderung der Kommunikationsgeschwindigkeit. Korrespondenzzyklen, die zuvor mehrere Wochen beanspruchten, können heute innerhalb von Tagen oder Stunden abgewickelt werden. Dies ist auch die Erwartungshaltung der Nutzer! Die Erfahrung zeigt: Einmal gewonnen, werden viele Kunden oder Businesspartner oft mit ihren Problemen allein gelassen. Die wachsende Zielgruppe der Älteren ist oftmals überfordert. Internet-FAQs

www.walterservices.com

und Online-Foren sind preiswert, jedoch nicht für alle Zielgruppen geeignet. Die erworbenen Geräte und Applikationen, die nicht gleich funktionieren; komplexe Menüführungen, die die schnelle Nutzung der gewünschten Funktion behindern; Fehlmengen bei der Lieferung; eine unverständliche oder zu hohe Rechnung; die versprochene Gutschrift, die Wochen auf sich warten lässt... Jetzt beginnt der Wettbewerb um den teuer gewonnenen Kunden! Wer nun mit optimalem Service punktet, das Problem schnell und direkt löst, sorgt für eine hohe Kundenbindung! Wenn jetzt nicht alle Prozessabläufe sichergestellt, Informationen nicht aufbereitet sind und kein Ersatz geliefert werden kann, kommt es zu hohen Folgekosten und Verlusten im Kundenstamm. walter services bietet die Voraussetzungen, dies zu verhindern. Um den schnellen Produktzyklen gerecht zu werden, werden Infodatenbanken geschaffen, Reklamationen entgegen genommen, technische Hilfestellungen gegeben und umgehend Maßnahmen veranlasst. Nichtzahler werden telefonisch kontaktiert, um die Zahlung zu aktivieren.

Multilingualer Full Service – lösungsorientiert

walter services ist spezialisiert auf die Bearbeitung kompletter Business-Prozesse in der Kundenbetreuung und optimiert diese ständig. 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 bis zum Online-Scoring von Webshop-Kunden minimieren die Anzahl der Zahlungsausfälle. Gleichzeitig wollen internationale Zielgruppen erschlossen und betreut werden. Technische Geräte werden hard- und softwareseitig in 16 Sprachen unterstützt. Sind Sie bereits fit für die Eroberung ausländischer Märkte? Wer betreut z. B. Ihre Kunden in Skandinavien oder Asien? Das Ende der Prozesskette bildet der technische Außendienst im Bereich Consumer-Elektronik. Levelkonzepte sorgen für bis zu 99 Prozent fallabschließende Lösungen. Erfolge, die für sich sprechen.