

next id

quality communication

CRM

CRM-Lösungen

Kundenindividuelle Kommunikation

Je besser Sie Ihre Kunden kennen, umso individueller können Sie auf deren Bedürfnisse eingehen - das gilt auch im Kundendialog. Mit unseren umfangreichen CRM-Lösungen unterstützen wir Sie von der Opt-In Generierung bis zum Kundenwert-Routing.



next id

quality communication

CRM-Lösungen

Kundenindividuelle Kommunikation

Opt-In Generierung

Nach jüngsten Gesetzesänderungen und Gerichtsentscheidungen sind die Themen Datenschutz und rechtsgültiges Opt-In auch für den Dialog im Customer Service wichtig geworden - nicht nur für Outbound Kampagnen. Wir bieten Ihnen hierzu mehrere Lösungen - so können Ihre Kunden z.B. sowohl auf unserer Sprach- als auch Mobile Services Plattform per Tastatur oder Sprache ihr Opt-In abgeben.

Permission Marketing

Massenmailings per Post sind kostenintensiv und zudem für die Empfänger häufig irrelevant. Preiswerter und auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden abgestimmt sind „Akustische Schaufenster“ im Rahmen eines Inbound- oder Outbound-Anrufes. Darüber hinaus lassen sich per SMS, MMS oder über ein mobiles Portal individuelle Angebote in Kombination mit Daten aus Ihrem CRM-System erstellen, die zielgerichtet offeriert werden können.

Echtzeit-CRM

Egal, ob der Kundenkontakt über einen Anruf oder eine SMS zustande kommt, unsere Systeme bieten flexible Schnittstellen, um Daten aus Ihrem CRM abzufragen oder Daten an Sie zu übergeben. Durch diesen Informationsaustausch in Echtzeit können individuelle Routing- und Ansageparameter realisiert werden, die eine individuelle, service- und kostenoptimierte Betreuung Ihrer Kunden ermöglichen.

Informieren Sie Kunden per SMS über die Erledigung ihrer Anfrage oder den Versand ihrer Bestellung und erhöhen Sie somit die Kundenzufriedenheit. Durch die intelligente Kombination von Sprachdiensten und mobilen Applikationen optimieren wir Ihren Kundendialog.

Alle Leistungen im Überblick:

- > Opt-In Generierung im bestehenden Kundendialog oder durch Sonderaktionen (z.B. Gewinnspiele)
- > Anbindung Ihrer CRM Systeme über standardisierte Schnittstellen oder individuelle Anbindungen
- > Routing zu bestimmten Skill-Groups oder zu externen Dienstleistern (z.B. Inkassobüro)
- > Statusmeldungen per Anruf oder SMS-/MMS-Nachricht
- > Gruppierung von Kunden (z.B. VIP-Kunden) in Anruferlisten oder Erstellung von individuellen „Call-Flow-Codes“

Kundenwert-Routing

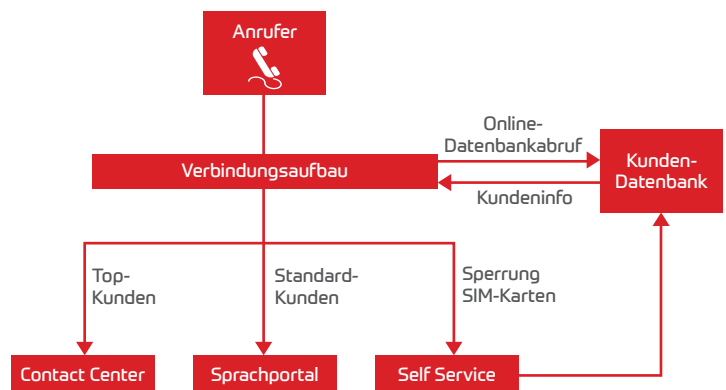
Anrufe können auf Basis des Kundenwertes priorisiert und geroutet werden. A-Kunden erhalten so z.B. einen VIP-Service, während B- und C-Kunden eine Standardberatung bekommen. Ein Beispiel: Säumige Zahler können gleich zum Contact Center des Inkassobüros weitergeleitet werden. Mit solchen Maßnahmen entlasten Sie Ihre Agenten und erhöhen gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.

CRM-Anbindung

Über eine Schnittstelle werden Kundeninformationen abgefragt und entweder bereits im Verbindungsaufbau oder nach erfolgter Authentifizierung des Kunden auf der IVR-Plattform (z.B. durch die Eingabe der Kundennummer und einer Geheimzahl) für das Routing des Anrufers auf das vorgegebene Ziel genutzt.

Anwendungsbeispiel

Ein Mobilfunkanbieter gibt je nach Status des Kunden einen „Call-Flow-Code“ zurück auf dessen Basis wir das Routing vornehmen.



Klare Vorteile

- > Individualisierte und zielgerichtete Kundenansprache
- > Stärkung der Kundenbindung durch Dialog-Konzepte
- > Schaffung von Up- und Cross-Selling Potentialen
- > Effizienteres Call-Handling - auch standortübergreifend

next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.