

# BPO optimiert die Kundenbetreuung

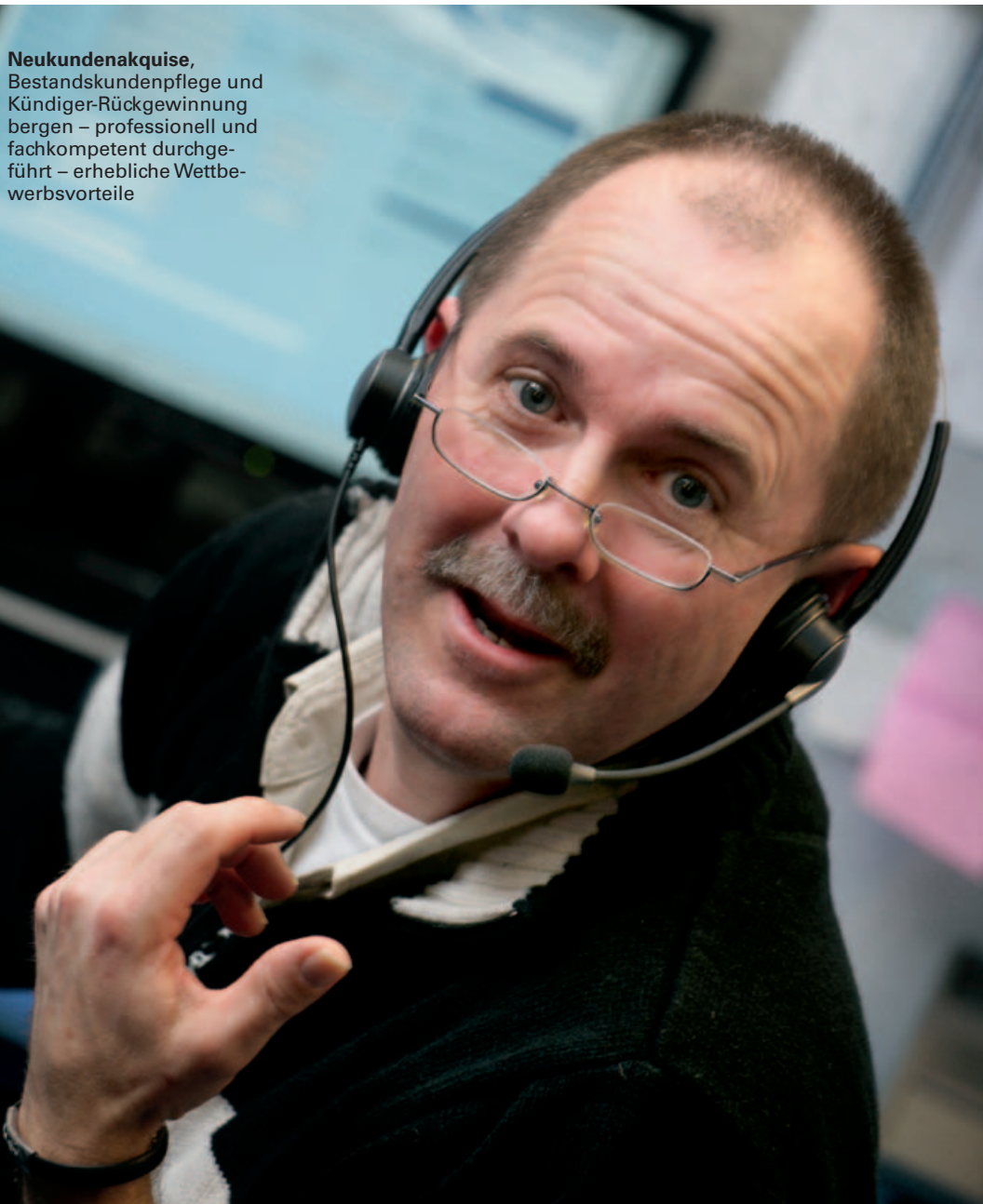
Vom Customer- und Sales-Service zur integrierten Wertschöpfungskette

**O**b digitale oder analoge Medien – der Trend entwickelt sich vom Customer Service und Sales Service zur integrierten Wertschöpfungskette (Fullservice). Neue Produkt- und Vermarktungskonzepte fordern eine externe Vertriebsunterstützung bei gleichzeitig hohem Service-Level. Der Markt wird enger, Dienstleistungen ähneln sich immer mehr, die verschiedenen Medien wachsen zusammen oder überschneiden sich. Die Neukunden-

gewinnung wird schwieriger, nicht zuletzt durch die neuen Opt-in-Regelungen zur telefonischen Akquise. Gleichzeitig wollen internationale Zielgruppen erschlossen werden. Neukundenakquise, Bestandskundenpflege und Kündigung-Rückgewinnung bergen – professionell und fachkompetent durchgeführt – erhebliche Wettbewerbsvorteile.

Produkte und Leistungen zu bündeln, zu verkaufen, upzugraden, Inboundsaleslines mit hohen

**Neukundenakquise, Bestandskundenpflege und Kündigung-Rückgewinnung bergen – professionell und fachkompetent durchgeführt – erhebliche Wettbewerbsvorteile**



Abschlussquoten zu betreiben ist eine Kernkompetenz des Branchenspezialisten walter services. Der Dienstleister kontaktiert Zielgruppen innerhalb kürzester Zeit – professionell, effektiv und erfolgreich. Doch nur, wer auch im After Sales mit optimalem Service punktet, 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.

Bei walter services werden sowohl potenzielle als auch bestehende Kunden beraten und informiert. Im Customer Service werden Reklamationen entgegengenommen, technische Hilfestellungen gegeben und umgehend Maßnahmen veranlasst. Nichtzahler werden telefonisch kontaktiert, um die Zahlung zu aktivieren und Abonnements fortzuführen.



**Ralf Schwiegelshon**  
Geschäftsführer,  
walter services  
CoMUTech GmbH,  
Hamburg

Kunden, die ihr Abonnement gekündigt haben, werden im Outbound angesprochen. Durch diese aktive und flächendeckende Kundenansprache werden Leistungen erneuert oder ausgebaut.

Walter services ist spezialisiert auf die Bearbeitung von kompletten Geschäftsprozessen 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. Darüber hinaus werden technische Geräte hard- und softwareseitig in 16 Sprachen unterstützt – Fullservice aus einer Hand.



**walter services CoMUTech GmbH**

Pforzheimer Straße 128  
76275 Ettligen

T +49 (0) 40/6 50 39 69 12-00  
F +49 (0) 40/6 50 39 69 12-09

Ansprechpartner: Ralf Schwiegelshon  
ralf.schwiegelshon@walterservices.com

www.walterservices.com