



# Customer Interaction Center

Die Anforderungen im Wirtschaftsalltag sind ständigen Änderungen unterworfen – egal ob Ihr Unternehmen ein Großkonzern, Mittelständler oder ein Einzelunternehmen ist. Neben Qualität, Preis und Zeit wird der Service immer mehr zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor.

Ein Customer Interaction Center ist die zeitgemäße Organisationsform zur Kundenbetreuung und –gewinnung. Es hilft Ihnen wesentlich, die neuen Wünsche Ihrer Kunden zu befriedigen.

## Was kann ein Customer Interaction Center zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen?

Ein Customer Interaction Center kann für Sie unterschiedlichste Aufgaben in den Bereichen Service, Vertrieb und Marktforschung übernehmen:

- ⇒ Kunden-, Mitglieder- und Abonnentenbetreuung sowie kompetentes Beschwerdemanagement.
- ⇒ Kundenorientierte und noch dazu kostengünstige Bestell- und Auftragsannahme.
- ⇒ Adressrecherche sowie Überprüfung und Korrektur Ihrer Kundendaten.
- ⇒ Telefonische Kundenakquisition und Präsentation Ihrer Produkte, Lösungen und Services.
- ⇒ Nachfassaktionen für Ihre Aussendungen und Marketing-Kampagnen.
- ⇒ Aktivierung von Altkunden, die schon länger nichts mehr bei Ihnen bestellt haben, sowie Rückgewinnung ehemaliger Kunden.
- ⇒ Proaktive Vereinbarung von Terminen für Ihren Vertrieb.
- ⇒ Marktrecherchen mit Adressgenerierung und –qualifizierung im Vorfeld von Marketingaktionen.
- ⇒ Promotionsaktionen und Gewinnspiele, um potenzielle neue Kunden aufmerksam zu machen.
- ⇒ Übernahme des Mahn- und Inkassowesens, falls Ihr Unternehmen keine eigene Inkassostelle hat.

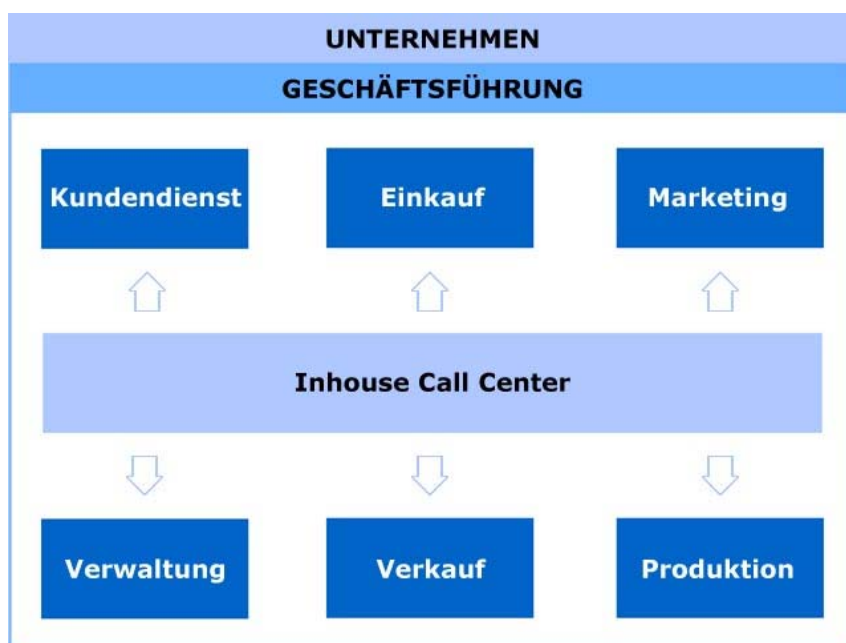
## Welchen Nutzen hat ein Customer Interaction Center für Ihr Unternehmen?

- ⇒ Ihr Unternehmen ist für Ihre Kunden immer erreichbar. Und das über verschiedene Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Internet und Fax.
- ⇒ Einen neuen Kunden anzuwerben kostet etwa sieben Mal so viel wie einen bestehenden zu halten. Ein Customer Interaction Center hält regelmäßig Kontakt zu Ihren Kunden und verhindert dadurch Kundenverluste.
- ⇒ Die Zufriedenheit Ihrer Kunden erhöht sich. Telefon-, E-Mail-, Web- und Fax-Anfragen werden ohne Verzögerung bearbeitet.
- ⇒ Ein Customer Interaction Center senkt Ihre Kosten in der Kundenbetreuung: auch qualitativ hochwertige Serviceleistungen können über Telefon und E-Mail erbracht werden.

- ⇒ Ihr Unternehmen wird in besonders „heißen Phasen“ entlastet, indem das Customer Interaction Center als flexibles Instrument zur Bewältigung von Spitzenzeiten eingesetzt wird.
- ⇒ Ihr Datenbestand wird laufend gepflegt und ist daher immer aktuell. Die Kosten für Ihre Aussendungen und andere Marketing-Aktivitäten verringern sich dadurch erheblich.

## Welche Vorteile hat Inhouse Outsourcing für Sie?

Beim so genannten „Inhouse Outsourcing“ kombinieren Sie die Integrationsvorteile eines Customer Interaction Centers, das bei Ihnen im Unternehmen angesiedelt ist, mit den Kosten- und Qualitätsvorteilen von Outsourcing. Gesprächs- und verkaufstechnisch geschulte und erfahrene telacc Mitarbeiter arbeiten – voll integriert in Ihre Firmenstruktur – für Ihren Unternehmenserfolg.



telacc verfügt über jahrelange Erfahrung im Implementieren und Betreiben von Customer Interaction Centern. Beispielsweise betreiben wir seit vielen Jahren sehr erfolgreich das Customer Interaction Center von Compaq/Hewlett-Packard in Österreich, das bereits mehrfach als Gewinner des unabhängigen CRM Grand Prix ausgezeichnet wurde.

Wir planen Ihr neues Customer Interaction Center gemeinsam mit Ihnen und betreiben es in weiterer Folge als Ihr Partner direkt bei Ihnen im Unternehmen. Dazu stehen wir Ihnen jederzeit gerne zu einem ersten unverbindlichen und kostenlosen Gespräch zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Terminanfrage!

T: +43 1 4199888 0  
 F: +43 1 4199888 456  
 E: [office@telacc.at](mailto:office@telacc.at)  
 I: [www.telacc.at](http://www.telacc.at)