

VALUE5 macht Verbraucher zu Verbündeten

Exzellenter Kundenservice als Antwort auf wirtschaftliche Herausforderungen Gewinner des Service Desk Award 2008 auf der 11. CallCenterWorld 2009

Berlin, Februar 2009 - Die Berliner VALUE5 // Dialogmanagement GmbH hat mit dem VALUE5-VDC die optimale *Customer Response* -Lösung für Unternehmen und Verbraucher entwickelt. Mit dem Virtuellen Dialog Center VDC organisiert VALUE5 den Kundendialog mittelständischer Unternehmen so, dass jeder einzelne Verbraucher ohne lange Wartezeit eine erstklassige Beratung durch dezentral organisierte *Spezialisten on-Demand* erhält. Nur folgerichtig gewann das bereits mehrfach ausgezeichnete Berliner Unternehmen zuletzt den „Service Desk Award 2008“ für die „Beste Service Desk Innovation“. Diese Revolution im Bereich des *Customer Response Management* präsentiert VALUE5 vom **17.-19. Februar** auf der **CallCenterWorld 2009** in **Halle 2.1. Stand B4** im **Estrel Convention Center Berlin**.

Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Veränderungen gilt es, sämtliche Abteilungen eines Unternehmens auf Optimierungspotenzial hin zu prüfen. VALUE5 bietet hierbei mittelständischen Unternehmen mit seinem Virtuellen Dialog Center VDC die Lösung für sämtliche Herausforderungen im Bereich Customer Services. Die Vorteile für alle Beteiligten sind beeindruckend: Unternehmen können schnell und einfach ein *Customer Response Management* implementieren, das problemlos und hochflexibel an jegliche Anforderungen angepasst werden kann. Die hochqualifizierten Experten haben als *Spezialisten on-Demand* die Möglichkeit, ihr beruflich erworbenes Wissen für beide Seiten gewinnbringend vom *Home Office* aus anzuwenden. Und der Verbraucher am anderen Ende der Leitung erhält immer genau die Information, die er benötigt.

So verwirklicht das VDC exzellenten *Customer Service* und verwandelt hierdurch Verbraucher in Verbündete. Denn zufriedene Kunden sind treue Kunden und genau diese Kunden sind es, die durch Mund-zu-Mund - Propaganda als Botschafter des Unternehmens agieren und neue Absatzmöglichkeiten generieren. Das bedeutet Kundenservice vom *Spezialisten on-Demand*, effizient und lösungsorientiert und vom Kunden in Echtzeit bewertet. Ein Ansatz, der besonders in der aktuellen wirtschaftlich herausfordernden Zeit einen schnellen und effektiven Weg darstellt, ohne großen finanziellen und zeitlichen Aufwand die Unternehmensperformanz zu steigern.

Das Berliner Unternehmen stellt mit dem VDC eine revolutionäre Form von *Customer Interaction Centern* vor: Die dezentrale Organisationsstruktur, der deutschlandweite Pool an Spezialisten, der Web-basierte Kundendialog und die schnelle und leichte Implementierung der Plattform setzen neue Maßstäbe. Die Suche nach geeigneten Spezialisten für den Servicedialog erfolgt dank der *Crowd Sourced Human Resource Detection* problemlos. Und durch die quasi unendliche Skalierbarkeit der Plattform werden Verbrauchieranfragen umgehend und ohne Wartezeit mit einem freien *Spezialisten on-Demand* verbunden.

Der dezentrale Aufbau des Web-basierten Virtuellen Dialog Centers VDC machen Ausgaben für Miete, die Anschaffung und Pflege von Soft- und Hardware und natürlich Telefongebühren obsolet. Unternehmer können umgehend und ohne lange Vorlaufzeit von einer hochprofessionellen und ultraflexiblen *Customer Care Management* -Plattform profitieren. Kunden werden sofort bedient und erleben durch den Einsatz der professionellen Fachkräfte exzellenten *Customer Service*, der keine Wünsche offen lässt. Diese Erfahrung garantiert eine äußerst positive Wahrnehmung des Unternehmens durch den Kunden und ein direkten Einfluss auf die Bindung zum Unternehmen.