

Pressemitteilung

Zufriedene Kunden dank zielgenauem Dialogservice

VALUE5 zeigt auf der IT-Profits, wie dank Virtualisierung für Ratsuchende immer der richtige Spezialist erreichbar ist

Berlin, April 2009 – Die VALUE5 // Dialogmanagement GmbH präsentiert auf der IT Profits 5.0 mit dem Leitthema ‚Die vernetzte Welt‘ ihr Virtuelles Dialog Center VALUE5-VDC. Am 24. und 25. Juni stellt das Berliner Unternehmen in den Hallen der Messe Berlin seine virtuell aufgebaute Kundendialog-Lösung vor. Diese ermöglicht Dialogservice, der zielgenau auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden zugeschnitten ist. Ratsuchende werden so in zufriedene Kunden verwandelt.

Im Unterschied zu klassischen Call Centern ist es mit dem VALUE5-VDC erstmals möglich, spezialisierte Experten im Customer Care einzusetzen, da sie durch den virtuellen Aufbau der Dialogplattform überall in Deutschland von zu Hause aus arbeiten können. Voraussetzung hierfür ist lediglich ein Computer mit Breitbandanschluss.

Nebenberuflich und bei freier Zeiteinteilung können so Spezialisten mit professionellem Fachwissen für den Kundendialog rekrutiert werden, die auf Grund der Entlohnung nicht in klassischen Call Centern arbeiten würden. Die Beschäftigung professioneller Experten sorgt für exzellente Beratungsleistung bei jedem einzelnen Anruf – mit Lösungsquoten von über 95% im Erstkontakt.

Der Kunde hat nach jedem Gespräch die Möglichkeit, die Beratung zu bewerten. Diese Beurteilung hat direkten Einfluss auf die Anrufverteilung, da die Experten mit den besten Bewertungen zukünftig auch die meisten Gespräche erhalten. Somit bestimmen die Endverbraucher selbst, wer sie beraten wird. Für die Spezialisten ist dies ein Anreiz, immer beste Beratungsqualität zu liefern, da sich ihre Bezahlung nach den tatsächlich geleisteten Gesprächsminuten bemisst. Durch diesen Einsatz von Funktionen des Web 2.0, welche sich unter anderem auch bei Online-Auktionshäusern bewährt haben, kann VALUE5 seinen Kunden gleichbleibend hohe Beratungsqualität liefern.

Der dezentrale Aufbau des VALUE5-VDC versetzt jedes Unternehmen in die Lage, ein effizientes Kundenservice-Management ohne lange Vorlaufzeiten und hohe Anfangsinvestitionen zeitnah zu implementieren. Kundendialog entwickelt sich so vom Cost- zum Profitcenter: zufriedene Kunden sind treue Kunden und sorgen durch Mund zu Mund-Propaganda dafür, dass neue Kunden gewonnen werden können.

Über VALUE5

VALUE5 verbindet mit der internetbasierten Dialogplattform VALUE5-VDC Rat- und Lösungssuchende mit dem für sie besten Spezialisten. Das spezifische Know-how der Kundenberater wird dem Lösungssuchenden ortsunabhängig und sofort verfügbar gemacht. Die dezentrale Kundenberatung über das Web hilft, Kosten im Customer Care einzusparen während gleichzeitig die Qualität der Serviceleistung durch die fachliche Kompetenz der Spezialisten steigt. VALUE5 wurde zuletzt mit dem Service Desk Award 2008 in der Kategorie Beste Service Desk Innovation ausgezeichnet.

Weitere Informationen:

www.value5.com