

business contacts
abc
acquisa

acquisa

business
contacts



→ Die beste Verbindung:
DB Dialog Telefonservice GmbH
Salzufer 6
10587 Berlin
fon. 01803.001622*
mail. info@dbdialog.de
www.dbdialog.de
*9 ct/Min., Festnetz DT AG

 **Mobility
Networks
Logistics**

→ Unser Leistungsspektrum:
Inbound/Outbound, Fulfillment, Business Process Outsourcing,
E-Mail-Management, Fax-Management, operatives CRM



Outboundgeschäft: Bei Anruf Support

Neben der Deutschen Bahn AG als größtem Partner zählen externe Auftraggeber aus den Branchen Telekommunikation, Health Care, Reise- sowie Postdienstleister zu den Kunden der DB Dialog Telefonservice GmbH. So auch das Versicherungsunternehmen Allianz Deutschland AG.

DB Dialog steht vor allem für hohen Qualitätsanspruch, kundenorientierte Mitarbeiter, effiziente Prozesse und den Einsatz modernster Technik. Aufbauend auf dem Kerngeschäft im Inboundbereich ist DB Dialog vor drei Jahren in das Outboundgeschäft eingestiegen. Anfang 2009 konnte dieser Bereich um ein weiteres Kompetenzteam erweitert werden, das im Namen der Allianz deren Kunden kontaktiert, um Loyalität und Weiterempfehlungsbereitschaft abzufragen.


DB Dialog unterstützt die Allianz bereits seit Dezember 2008 sowohl im In- als auch im Outboundbereich bei der Betreuung ihrer Kunden in Bezug auf das Online-Magazin »Der Gesunde Tag«. Hier können sich Kunden mit einer privaten Krankenversicherung registrieren, um unter anderem Informationen zu den Themen »Gesund bleiben« und »Gesund werden« zu beziehen. Dazu müssen die Versicherten auf der Homepage einen Registrierungscode eingeben. Danach vergeben die Kunden Log-in-Daten, wobei sie ihre E-Mail-Adresse angeben.

Unter dieser erhalten sie dann eine Mail mit der Aufforderung, die Registrierung per angegebenem Link zu bestätigen. Einige Versicherte führen den zweiten Schritt jedoch nicht durch. Konsequenz: Die Registrierung gilt als nicht erfolgt. Zudem gibt es Kunden, die sich erst gar nicht registrieren. Um die Registrierungen zu vervollständigen, führt DB Dialog regelmäßige Outboundaktionen durch. Telefonisch leiten die DB Dialog-Mitarbeiter die Versicherten durch die Registrierung oder senden ihnen nochmals die Bestätigungs-Mails zu. Durch diese Aktionen ist es gelungen, die Anzahl der erfolgreich registrierten Allianz-Kunden von zunächst 40 auf 74 Prozent zu steigern.

Damit ihre Kunden in den Genuss eines Rundumservices kommen, war es der Wunsch der Allianz, zur bestehenden Anfragemöglichkeit per E-Mail auch eine telefonische Rückfragealternative bei der Registrierung vorzusehen. Hierzu wurde DB Dialog mit der Schaltung und dem Betrieb einer Service-Nummer beauftragt. Umsetzung war im Januar 2009.

An der Supporthotline für »Der Gesunde Tag« helfen DB Dialog-Mitarbeiter beim Registrierungsvorgang und bei technischen Problemen weiter. Ein Großteil der Kunden stellt seine Anfragen aber eher per E-Mail. Daher beschloss die Allianz im März 2009, auch die Bearbeitung der E-Mails in die Hände ihres Dienstleisters zu geben. »Wesentlich für den Erfolg ist, dass die Mitarbeiter von Allianz und DB Dialog stets in engem Kontakt stehen, um bei Fragen oder Problemen schnell eine gemeinsame Lösung zu finden«, fasst Thomas Laidig, Referent Kundenbindungs- und -entwicklungsprogramme bei der Allianz Deutschland AG die Geschäftsbeziehung zusammen.

Die schnelle Implementierung des Services für die Allianz sowie der erfolgreiche Abschluss der einzelnen Outboundprojekte sind vor allem auf die langjährige und umfangreiche Erfahrung von DB Dialog bei der Planung, der Einrichtung und dem Betrieb von Kundenservice-Centern zurückzuführen.

| | |
|--|---|
|  | autor Victoria Born |
| | → www.dbdialog.de ist Referentin Vertrieb bei DB Dialog. Hier ist sie unter anderem für das Key Account Management zuständig. Die DB Dialog Telefonservice GmbH bearbeitet auf 25 Service-Hotlines mehr als zwölf Millionen Kundenkontakte jährlich und zählt zu den Top Ten Call-Centern Deutschlands. |