

Presseinformation 19.10.2012

DIALOG ausgezeichnet

Kölner Service-Center erhält den Quality Award des Call Center Verbands Deutschland e. V. (CCV)

Im Rahmen des Branchenkongresses CCVIsion hat das Kölner Service-Center DIALOG den Quality Award des Call Center Verbands Deutschland e. V. (CCV) für herausragende IT-Innovationen erhalten. Die Jury zeichnete ein von DIALOG entwickeltes System aus, mit dem sich Kunden bei ihren Fragen von Service-Mitarbeitern im Text-, Audio- und Video-Chat beraten lassen können. Gewürdigt wurde vor allem, dass mit der „Realtime Online Service Assistance“ von DIALOG ein echter Zusatznutzen für den Kunden geschaffen und dadurch die Kundenerwartungen übererfüllt würden. Das Kölner Service-Center ist der erste Preisträger in dieser Kategorie, der Award für IT Innovationen feierte in diesem Jahr Premiere. „Wir sind sehr stolz auf diese Auszeichnung. Der Preis ist die Bestätigung dafür, dass unsere Konzepte zur Steigerung der Kundenzufriedenheit richtig sind“, freut sich DIALOG-Geschäftsführerin Ulrike Pollmann über den Award.

Mit der Realtime Online Service Assistance haben die Servicespezialisten von DIALOG ein System installiert, mit dem dieser Anspruch optimal erfüllt wird. Dahinter verbirgt sich eine komplexe Dienstleistung zur intensiven Beratung, des Marketings, des System-Supports sowie der Anwendungsberatung. Der Mitarbeiter des Service-Centers kann mit diesem System den Kunden im Live-Video-Chat sehr anschaulich durch einzelne Prozessschritte führen und die Informationen beispielsweise durch Bilddateien, den sogenannten URL-Push oder durch Co-Browsing anschaulich ergänzen. Zusätzlich können die Informationen durch Videospots ergänzt werden. Die Agenten haben zudem die Möglichkeit, Dokumente und Dateien von ihrem lokalen Rechner an den Besucher zu versenden. Ulrike Pollmann: „Mit unserer Online Service Assistance nutzen wir die Möglichkeiten des Internets im Sinne des Kunden optimal aus. Wir bieten persönliche, kompetente Hilfestellung in Echtzeit – von Mensch zu Mensch“. Die ersten Projekte sind so vielversprechend verlaufen, dass die Kölner dieses Angebot zukünftig weiter ausbauen werden.

DIALOG hat sich seit seiner Gründung im Jahr 1989 konsequent auf Kundenbindung und -zufriedenheit spezialisiert. Ulrike Pollmann: „Wir gestalten Dialoge, mit denen unsere Auftraggeber ihre Kunden binden – von der ersten Idee bis zur Ausführung. Als Service-Manufaktur passen wir alle Leistungen rund um einen Auftrag individuell an, um so zur Einzigartigkeit einer Marke beizutragen“. Mit individuellen und auf die Unternehmen maßgeschneiderten Konzepten kommuniziert die Jäger + Schmitter DIALOG GmbH aus Köln mit Anrufern, Briefschreibern und Usern im Internet. Die Strategie zeigt Erfolg: Das Unternehmen hat sich in den vergangenen Jahren zu einem der Premium-Anbieter unter Deutschlands Call-Centern entwickelt.

Das Kölner Service-Center arbeitet branchenübergreifend, hat aber seit der Gründung 1989 eine umfangreiche Expertise für die Automobilindustrie erworben und gilt als führender Anbieter für diese Branche. Die speziell für Automobilhersteller entwickelten Angebote umfassen die Koordination von Marketingaktionen, die Beratung und Betreuung der Händler im Pre-Sales und After-Sales, die Schulung der Mitarbeiter auf Händlerseite sowie den Abrechnungs- und Clearingservice. Ergänzt wird dies durch ein breit gefächertes allgemeines Leistungsspektrum: vom Adressmanagement oder der Durchführung von Mail- oder Call-Kampagnen reicht das Angebot bis hin zur Responseerfassung oder dem Broschürenversand. Darüber hinaus richten die Kölner Kommunikationsexperten Info- und Servicehotlines ein, erledigen die Kundenkorrespondenz, führen Zufriedenheitsbefragungen durch, übernehmen das Beschwerdemanagement und realisieren Maßnahmen zur Kundenaktivierung und der Kundenrückgewinnung.

Aktuell beschäftigt ein zentrales Thema die Branche – die Kommunikation in sozialen Netzwerken. DIALOG arbeitet bereits intensiv an Konzepten, mit denen die Kundenkommunikation in den sozialen Netzen erfolgreich gestaltet werden kann. „Facebook, Twitter und Co. stellen ganz neue Anforderungen an Mitarbeiter und Workflow. Trotzdem müssen wir auch dort unsere Philosophie umsetzen – die individuelle Auseinandersetzung mit dem Anliegen der Kunden und die möglichst abschließende Bearbeitung der einzelnen Fälle“, beschreibt Ulrike Pollmann die Aufgabenstellung für das Unternehmen. Für die Bereiche Online und Social Media hat DIALOG bereits heute spezielle Angebote entwickelt: von der kompletten Kunden- und Interessentenbetreuung im Social Web über Social Monitoring und E-Commerce-Support bis zur Betreuung von Online-Promotions.

Mit diesem umfangreichen Servicepaket und bestens geschultem Personal will DIALOG zukünftig weiter wachsen. Potenziale sieht das Management vor allem in der Automobil-Branche sowie bei Unternehmen mit erklärungsintensiven Produkten. „Hier können wir unsere Stärken am besten ausspielen“, so Ulrike Pollmann, „Individualität in der Betreuung unserer Auftraggeber, Flexibilität bei der Bewältigung neuer Aufgaben, Professionalität und Leidenschaft unserer Mitarbeiter, die sich um Auftrag und Kunden vorbildlich kümmern. Alles in allem die perfekte Kombination, um Vertrauen in Marken und Unternehmen zu schaffen“.

Weitere Informationen

Jäger + Schmitter DIALOG GmbH
Guido Cuypers-Koslowski

Rolshover Hof
Rolshover Straße 524–526
51105 Köln

Telefon: 0221 9839 1124
E-Mail: marketing@jsdialog.com