almato
contact center solutions

flexREC

success story

Vivento Customer Services GmbH

Die Vivento Customer Services GmbH (VCS) ist 2004 als 100prozentige Telekom-Tochter gegründet worden. Hauptsitz der VCS ist Bonn. Das Unternehmen bietet integrierte und individuelle Services in den Bereichen Customer Relationship Management und Vertrieb sowie Scan- und Dokumentenmanagement an. Die VCS-Standorte sind über den bundesdeutschen Raum verteilt. Sie bilden ein Netzwerk mit einer Personalkapazität von über 5.000 hoch qualifizierten Vollzeit-Beschäftigten. Die VCS begeistert Kunden in- und außerhalb der Telekom, zum Beispiel aus den Bereichen Shared Services, Personal, Marketing, aber auch aus IT-, Finanzabteilungen sowie Vertrieb und Kundenservices. Mit einem breitem Spektrum an Dienstleistungen – von einfachen Services bis hin zur komplexen Sachbearbeitungen.

„Mit dem Systemanbieter almato GmbH haben wir einen Partner gefunden, der in der Lage war, mit uns, unseren Kunden und dem Integrationspartner T-Systems innerhalb kürzester Zeit eine professionelle und individuelle Lösung zur Verfügung zu stellen.“

Christoph Bill
Leiter IT/TK Vivento Customer Services GmbH

Service-Center-Dienstleistungen
Bereits im ersten Jahr nach Gründung hat sich die VCS zu einem der größten deutschen Service-Anbieter entwickelt. Die Stärke der VCS liegt im Angebot und in der Erbringung komplexer, hochvolumiger Aufträge. Dabei stehen Qualität, Flexibilität, Effizienz und Produktivität im Vordergrund. Als Partner der Großen richtet die VCS ihre Strategie auf langfristige und stabile Kundenbeziehungen aus. Die VCS verfügt über erstklassig ausgebildetes Personal, stabile Prozesse und eine sehr leistungsfähige, skalierbare technische Infrastruktur.

Vertriebsunterstützung
Erfolgreicher Vertrieb ist mitunter auch eine Frage der Organisation. Kompetenz, umfassende Ausbildung, Erfahrung und Know-how sind die Voraussetzungen für effektive Lead-Generierung und der daraus resultierenden erfolgreichen Neukundengewinnung.

DAS UNTERNEHMEN

- Gründung: Januar 2004
- Zentrale in Bonn
- Service-Center-Standorte bundesweit und flächendeckend
- Gesellschafter: Deutsche Telekom AG (100%)

DIE KAUFENTSCHEIDUNGSGRÜNDE

- Technikkompetenz des Anbieters
- Sehr gute Beratung in der Planungsphase
- „Saubere“ Konzeption
- Schneller Aufbau einer Test- & Abnahme-Umgebung
- Problemlose kommerzielle Abwicklung
- Aufbau der Produktionsumgebung am Wochenende (keine Beeinträchtigung während der Produktionszeiten)
- Gute Einarbeitung der VCS-Mitarbeiter
- Einfaches Schulungskonzept für Agenten
- Vor-Ort-Betreuung während der ersten Woche
- Gute Folgebetreuung

ERGEBNISSE

- Problemloser Einsatz einer völlig neuen Technologie unter Berücksichtigung hoher Qualitätsmaßstäbe
- Professionelle Realisierung individueller Kundenanforderungen
- Zeitnahe und kostenbewusste Umsetzung des Projekts
- Eindeutige Zuordnung von Verkaufsgespräch und Vertragsdaten

almato
contact center solutions

flexREC

success story

Starke Kundenbeziehungen
Mit Maßnahmen zur Kundenbindung, Kundenreaktivierung, Kündigerprävention sowie Up- und Cross-Selling-Aktivitäten wird das Leistungsangebot ergänzt. Kontinuierliche Steuerung der Projekte auf Basis aktueller Kennzahlen, konsequenter Informationspolitik und stetiger Prozessoptimierung sichern ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit.

„Rund-um-die-Uhr-Service“ an 365 Tagen im Jahr
Volle Verantwortungsübernahme für die Interaktion zwischen dem Auftraggeber und seinen Kunden. Identifikation mit dem Autraggeber und Begeisterung für seine Produkte sind Garanten höchster Servicequalität. Dies wird nicht zuletzt durch intensives Coaching der Kundenberater gewährleistet. Nachdem bereits im Jahr 2005 eine Outbound-Lösung für einen führenden Versicherungsanbieter mit großem Erfolg in Betrieb genommen wurde, hat die VCS im darauf folgenden Jahr zusammen mit dem Integrationspartner T-Systems und dem Systemanbieter almato GmbH in Saarbrücken ein zweites Projekt beauftragt.

In diesem Projekt galt es, den beträchtlich gewachsenen Auftragsumfang wiederum bei einer führenden Versicherungsgesellschaft innerhalb kürzester Zeit mit der notwendigen IV-Unterstützung zu bewältigen.

Kundenanforderungen

- Digital Voice Recording
- Mitschnitt sämtlicher Gespräche der Agenten (wahlweise dual „Kunde und Agent“ oder mono „nur Agent“)
- Höchstmögliche Transparenz über das Produktionsgeschehen
- Auswertung sämtlicher Verkaufs-Abschluss-Gespräche durch ein Qualitätsteam nach vorgegebenen Bewertungsstandards
- Übersichtliche Archivierungssystematik
- Archivierungsfrist 2 Jahre
- Sehr kurze Realisierungszeit

Die Umsetzung dieses Anforderungskataloges forderte ein hohes Maß an Flexibilität, sowie technischem Know-how, technischer Infrastruktur — und Investitionen. Es bestand ein hoher Anspruch an die Technik, da die Voice-Files zur Beweissicherung eines getätigten Abschlusses dienten. Innerhalb von nur vier Wochen nach Beauftragung richtete das Projektteam ein funktionierendes, bis auf 120 Arbeitsplätze skalierbares System ein. Das System beinhaltete die Softwarelösung zum Anwählen der jeweiligen Outbound-Kontakte und das vertragsrelevante Archivieren der erfolgreichen Verkaufsgespräche. Außergewöhnlich war die Übergabe der unmittelbar nacheinander folgenden Gespräche zwischen Agenten zur Interessentengewinnung und Agenten für den Verkaufsabschluss. Zudem war ein Umschalten zwischen mehreren akustischen Aufzeichnungsarten möglich.

„Trotz des enormen Termindrucks wurde das Projekt routiniert und professionell realisiert“, erklärt Christoph Bill, Leiter IT/TK bei der VCS. „Die sehr anspruchsvollen Prozesse und die individuellen Wünsche unseres Kunden wurden dabei vollständig umgesetzt. Mit dem Systemanbieter almato GmbH fanden wir einen Partner, der in der Lage war, mit uns unserem Auftraggeber und der T-Systems innerhalb kürzester Zeit eine professionelle und individuelle Lösung zur Verfügung zu stellen“, so Bill weiter.

Martin Brockhaus, zuständiger VCS-Projektmanager, ergänzt: „Entscheidend war, dass die sehr hohen Qualitätsmaßstäbe bei Einsatz einer völlig neuen Technologie sofort realisiert werden konnten. Für die VCS war es wichtig, dieses Projekt für den Auftraggeber zeitnah und kostenbewusst umzusetzen. Wie die Ergebnisse zeigten, ist der VCS die flexible Umsetzung der individuellen Kundenanforderungen bestens gelungen.“

flexREC

Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen.
Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen. Neben Vivento Customer Services haben sich unter anderem auch Kunden wie CARGLASS, Citibank, Commerz Direktservice, Goodyear Dunlop Tires Germany, Gothaer Versicherung, Hansenet, IKEA, Lands' End, Lufthansa, L'TUR, OTTO und die Stadtwerke München für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit almato entschieden.

almato GmbH
Wöhrdstraße 5
72072 Tübingen

TELEFON
+49 7071 79569-0

E-MAIL
info@almato.de

INTERNET
www.almato.de