



Vivento Customer Services: Kundenbegeisterung ist unser Business.

Ein guter Draht zum Kunden ist ein entscheidender Schlüssel zum Geschäftserfolg. Mit Vivento Customer Services setzen Sie auf starke und dauerhafte Kundenbeziehungen. Denn wir sorgen für optimalen Kontakt auf allen Kanälen und über alle Medien hinweg: per Telefon, E-Mail, Post oder Internet. Mit einem System aus effizienten Servicebausteinen, aus denen sich eine individuelle Lösung für das Management Ihrer Customer Services zusammenstellen lässt. Dabei bauen wir auf die herausragende technische Infrastruktur der Deutschen Telekom AG.

Service-Center-Dienstleistungen. Vivento Customer Services ist einer der größten deutschen Service-Center-Anbieter. 2004 als 100-prozentige Telekom-Tochter gegründet, sind wir inzwischen zum Top-2-Player im deutschen Call-Center-Markt aufgestiegen. Unsere Stärke liegt in der Abdeckung komplexer, hochvolumiger Aufträge – dabei stehen Qualität, Flexibilität, Effizienz und Produktivität an erster Stelle. Als Partner der Großen richten wir unsere Strategie auf langfristige und stabile Kundenbeziehungen aus. Wir verfügen über erstklassig ausgebildetes Personal, stabile Prozesse und eine sehr leistungsfähige, skalierbare technische Infrastruktur, inklusive Backup-Strukturen, Dialern, Datenbankanbindung etc.

Vertriebsunterstützung. Reibungsloser Vertrieb ist auch eine Frage der Organisation. Kompetenz, umfassende Ausbildung, Erfahrung und Know-how sind die Voraussetzungen für effektive Neukundengewinnung oder Lead-Generierung. Ein ganzheitliches Serviceportfolio lässt keine Wünsche offen.

Starke Kundenbeziehungen. Mit Kundenbindung, Kundenreaktivation, Kündiger-Prävention, Up- und Cross-Selling ergänzen wir unser Leistungsangebot: So wird die gesamte Bandbreite kundenbezogener Prozesse abgedeckt. Permanente Steuerung der Projekte auf Basis aktueller Kennzahlen, eine konsequente Informationspolitik und stetige Prozessoptimierung sichern ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit.

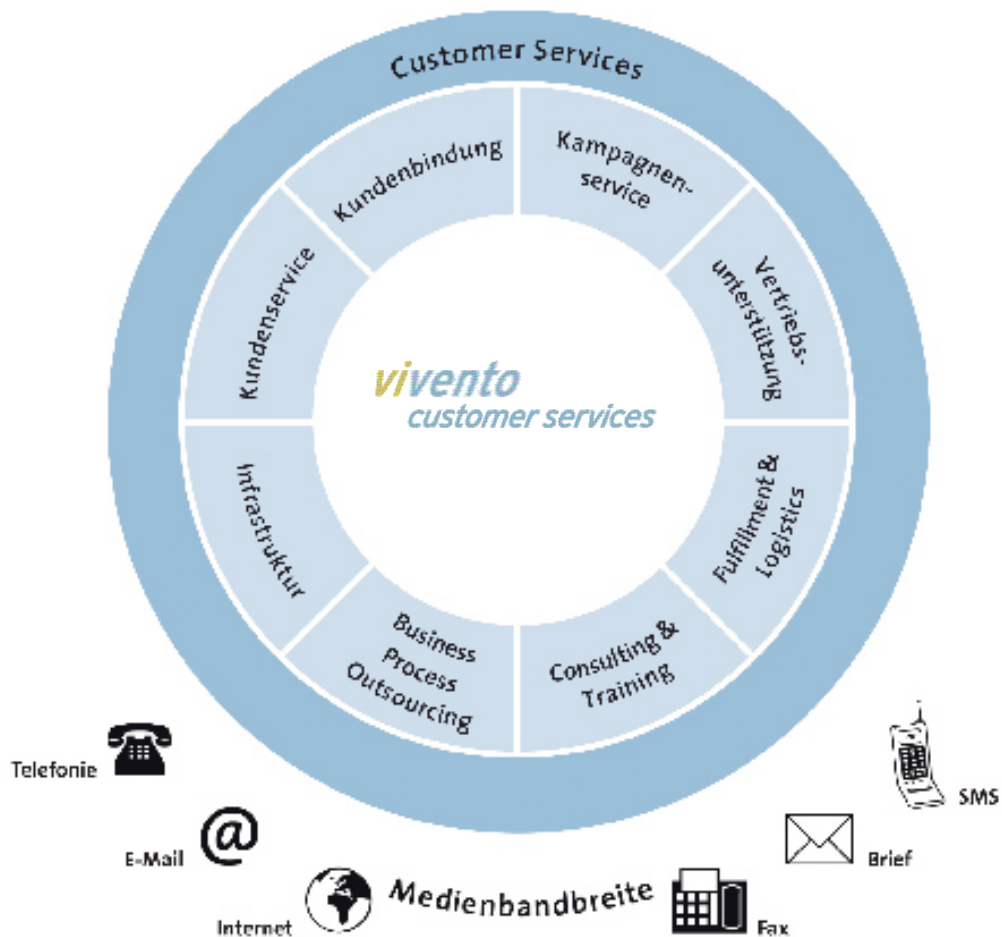
Business Process Outsourcing. Mit Vivento Customer Services setzen Sie bei der Auslagerung von Geschäftsprozessen auf einen starken Partner. So realisieren wir z. B. Gesamtlösungen für die öffentliche Verwaltung im Front- und Backoffice-Bereich.

„Rund-um-die-Uhr-Service“ an 365 Tagen im Jahr. Für uns eine Selbstverständlichkeit: Volle Verantwortungsübernahme für die Interaktion zwischen dem Kunden und Ihrem Unternehmen. Intensives Coaching der Agents garantiert höchste Service-Qualität.

Ihre Vorteile mit Vivento Customer Services:

- Ein ganzheitliches Serviceportfolio, das keine Wünsche offenlässt
- Service-Center-Leistungen individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und abgestimmt
- Flexibles und schnelles Management, auch von hohen Auftragsvolumina
- Lückenlose Medienbandbreite
- „Rund-um-die-Uhr-Service“ an 365 Tagen im Jahr
- Für uns eine Selbstverständlichkeit: volle Übernahme von Verantwortung für das Management der Kundenschnittstelle durch die VCS

Das perfekte Serviceportfolio für eine ganzheitliche Kundenbetreuung über alle Kommunikationskanäle hinweg



Vivento Customer Services GmbH
Moltkestraße 14
53173 Bonn
www.vivento-cs.de
0800 463 68 27