

DV-COM

Wir verbinden Menschen

Energie



© 2014 DV-COM Customer Care Center mit den Standorten:
Pforzheim • Dresden • Berlin • Mannheim • Magdeburg • Güstrow

„Wir verbinden...“ ist unser Credo

Die DV-COM ist eine deutsche Unternehmensgruppe, die sich seit 1974 erfolgreich den faszinierenden Herausforderungen des Kommunikationswettbewerbs stellt. Wir übernehmen die hochwertige Kundenbetreuung in der Telefonie und Schriftbearbeitung für namhafte Unternehmen – und das in mehreren Sprachen. Seit 40 Jahren genießen wir dank unserer Qualität das Vertrauen zahlreicher Auftraggeber aus verschiedensten Branchen.

Wir verbinden Erfahrung mit Charakter und Wissen

DV-COM hat schon Customer-Care-Services angeboten, als diese Dienstleistungen noch Kundenbeziehungspflege hießen. Die Gründer, Dieter und Edith Gretzschel, haben eine Unternehmensgruppe aufgebaut, die heute in Pforzheim, Dresden, Mannheim, Magdeburg und Berlin vertreten ist. Auch wenn sich die Zeiten geändert haben, seit jeher hat DV-COM den Anspruch, Services auf höchstem Niveau anzubieten. Die Kunden der Auftraggeber sind für das Unternehmen keine anonymen Kontakte, sondern Menschen.

Wir verbinden Sachverstand mit vielen Kompetenzfeldern

Für unsere Auftraggeber übernehmen wir alle Aufgaben, die im Bereich Kundenkommunikation denkbar und möglich sind. Unser Kompetenzspektrum lässt keine Wünsche offen:

- Kundenservice Inbound
- Kundenservice Outbound
- Schriftbearbeitung
- Backoffice
- Helpdesk
- BPO
- Social Media
- Virtueller Support

Ihre Unternehmenspersönlichkeit wird dabei optimal transportiert, denn wir vermitteln Ihre Werte und Ziele. Sie sind individuell betreut und flexibel, was den Einsatz der verschiedenen Services betrifft.

Sie können darauf vertrauen: Wir handeln Ihre Kontakte nicht ab, sondern pflegen Ihre Kunden - 365 Tage im Jahr rund um die Uhr. Unsere vielen festangestellten Mitarbeiter sind stolz darauf, dass Sie als Auftraggeber uns Ihr wertvollstes Gut anvertrauen: Ihre Kunden.

Unser Portfolio rund um die Kundenbetreuung in der Energiebranche

Wir wissen: Der Wettbewerb am Energiemarkt ist intensiv. Kundenbindung und Kundenwertmanagement spielen daher eine zunehmend wichtige Rolle. Sie erhalten deshalb von DV-COM eine professionelle und engagierte Kundenbetreuung, die mit branchenspezifischem Know-how und überzeugenden Argumenten punktet.

Neukundengewinnung und Betreuung

Inbound / Outbound
Betreuung im 1st Level:

- Tarifberatung
- Versorgerwechsel
- Welcomecalls
- Opt-In Einholung
- Terminierung für Außendienstmitarbeiter
- Mailing Nachfassaktionen

Buchhaltung

Rechnungsanfragen und buchhalterische Anfragen:

- Kontenerklärung
- Bankdatenänderungen
- Rechnungserläuterungen
- Abschlagsanpassungen
- Erstellen von Ratenplänen

Service

Schnell, kompetent, freundlich:

- Kundenbindung
- Stammdatenpflege
- Versand von Info- / Vertragsunterlagen
- Bearbeiten schriftlicher Anfragen
- Zählerstandserfassung und -Wechselprozesse
- Rechnungskorrekturen
- Reklamationsmanagement

Umzugsmanagement

Unterstützung beim
Domizilwechsel Ihrer Kunden:

- Einzug
- Auszug
- Umzug
- Eigentümerzuordnung
- Kundenrückgewinnung



Und was können wir für Sie tun?

Alle Anfragen seitens des Endkunden werden schnell, kompetent und freundlich bearbeitet, auch in Randzeiten - ganz gleich um welches Thema es sich handelt. Unsere Mitarbeiter sind bestens in SAP IS-U und Serviceorientierung ausgebildet. Sie greifen auf ein umfangreiches Know-how aus der Energiebranche zurück und kennen die

Belange der Kunden. Nicht nur am Telefon, sondern über alle Kanäle sorgen wir dafür, dass Ihre Kunden zufrieden sind. Speziell für Energieversorgungsunternehmen übernimmt eine ganze Abteilung den Kundenservice. Bei Bedarf 24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr! Unsere Erfahrung ist Ihr Vorteil.



Neukundengewinnung

Angesichts steigender Energiepreise und stagnierender Einkommen hat sich der Energiemarkt in den letzten Jahren verändert. Die effiziente Neukundengewinnung und –betreuung ist wichtiger denn je. Wir nehmen Ihnen diese Herausforderung ab und schaffen Ihren Mitarbeitern den nötigen Freiraum für das Tagesgeschäft. Ob Inbound oder Outbound, als professioneller Dienstleister kennen wir uns bestens im Umgang mit der potentiellen Kundschaft aus. Unsere erfahrenen Mitarbeiter heißen Ihre Neukunden willkommen und beraten umfassend hinsichtlich Ihrer Tarife. Wir übernehmen zuverlässig und effizient die Rundum-Beratung Ihrer Kunden im 1st Level und helfen bei dem Versorgerwechsel - selbstverständlich nach der vorherigen Opt In Einholung.

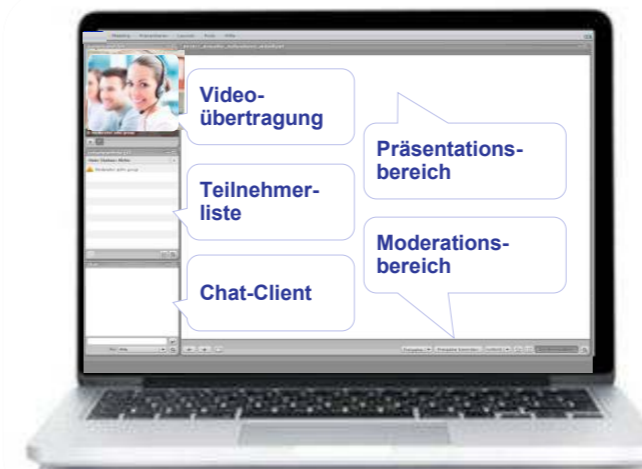


Ihr Service ist Ihr Kundenbindungsinstrument

In einer wettbewerbsintensiven Branche spielen Kundenbindung und Kundenwertmanagement eine zentrale Rolle. Mit über 40jähriger Erfahrung auf diesem Fachgebiet ist DV-COM der richtige Partner an Ihrer Seite. Neben konzentrierten Kundenbindungsmaßnahmen übernehmen wir die Stammdatenpflege, empfehlen Ihren Kunden Tarife, erledigen den Versand von Informations- und Vertragsunterlagen, bearbeiten schriftliche Anfragen, erfassen Zählerstände, begleiten Zählerwechselprozesse, übernehmen Rechnungskorrekturen und bilden Ihr Reklamationsmanagement professionell ab. Auch wenn es um die Terminierung Ihrer Außendienstmitarbeiter oder um Mailings und Nachfassaktionen geht, sind Sie bei uns richtig.

Virtuelle Beratung

Schon längst sind digitale Medien ein fester Bestandteil eines modernen Marketingmix. Ein spezielles Online-Tool verknüpft Präsentation, Chat, Videokanal und die interaktive Zusammenarbeit zu einer neuen Dimension der Kundenbetreuung. Mit der virtuellen Kundenbetreuung haben unsere Mitarbeiter am Telefon die Möglichkeit komplexe Beratungsgespräche über das Internet zu führen, Inhalte zu präsentieren und gemeinsam mit dem Kunden zu erörtern. Maximale Flexibilität bei gleichzeitig geringen Anforderungen an Technik und Bandbreite machen diese virtuelle Möglichkeit von DV-COM zum Mittel der Wahl, wenn es um die Vermittlung komplexer Inhalte geht.



Umzugsmanagement - wir begleiten Ihren Kunden

Ein Umzug ist oftmals mit Stress verbunden, den wir für Ihre Kunden durch eine professionelle und effiziente Betreuung in dieser Phase reduzieren können. Wir unterstützen Ihre Kunden bei ihrem Domizilwechsel und sind Ansprechpartner für alle Fragen im Fall eines Einzugs, Auszugs oder Umzugs. Wir unterstützen, wenn es Unsicherheiten hinsichtlich der Eigentümerzuordnung gibt. Und sollte es zu einer Kündigung kommen, sind unsere erfahrenen Mitarbeiter schon dabei, die Rückgewinnung in die Wege zu leiten.

In der Buchhaltung können Sie auf uns zählen

Wenn es um finanzielle Themen geht, ist besonders fachkundiges Personal gefragt. Bei DV-COM arbeiten mehrere hundert qualifizierte Kundenbetreuer, die mit ihrem Erfahrungsschatz Ihre buchhalterischen Anfragen bearbeiten können. Wir klären gemeinsam mit Ihren Kunden offene Konten, bearbeiten eingehende Rechnungsanfragen schnell und professionell und übernehmen Bankdatenänderungen. Rechnungserläuterungen werden ebenso sensibel gehandhabt wie Abschlagsanpassungen und das Erstellen von Ratenplänen.



Wir verbinden Know-how mit Weiterbildung

Als professioneller Dienstleister wissen wir: Unsere Mitarbeiter sind unser Kapital und zugleich unser wichtigster Erfolgsfaktor. Ein permanentes Aus- und Weiterbildungssystem stellt die umfassende Kompetenz unserer Mitarbeiter jederzeit sicher. Neuzugänge werden nach einem intensiven Briefing zum Auftraggeber in unserer „Weltreise“-Schulung umfangreich eingearbeitet, damit jeder unserer Kundenbetreuer auf einem

gehobenen Niveau arbeitet. Unsere Nachwuchsführungskräfte werden durch unsere internen zertifizierten Trainer in unserem Assessment-Center sorgfältig geprüft und ausgewählt. Daneben betreuen wir periodisch Auszubildende und Studenten. Freiwerdende Vakanzen können wir auf diese Weise effizient auslasten und die Qualität der Teams problemlos beibehalten.

Wir verbinden Leistung mit Anerkennung

Unsere Mitarbeiter geben täglich ihr Bestes. Darum geben wir ihnen auch etwas zurück. Aus- und Weiterbildungen durch unser Trainerteam werden geprüft und beurkundet. Zudem erhalten all unsere Mitarbeiter ein jährliches Beurteilungs- und Förderungsgespräch, durch das sie ihre eigene Entwicklung verfolgen und steuern können. Langjährige Treue und ein besonderes Engagement seitens der Mitarbeiter

wissen wir sehr zu schätzen und das lassen wir unsere Belegschaft auch wissen. Hohe Betriebsjubilare werden von der IHK und der Geschäftsführung persönlich beglückwünscht. Durch mehrere betriebliche Events und Veranstaltungen im Jahr fördern wir den Teamgeist und das Wir-Gefühl. Wir wollen, dass unsere Mitarbeiter sich bei uns wohlfühlen, denn ein Lächeln spürt auch der Kunde am Telefon.



Wir verbinden Dienstleistung mit Qualität

Unsere Auftraggeber vertrauen uns seit 1974 aus gutem Grund: Die Qualität steht bei uns im Vordergrund. Unser hausinternes Qualitätsmanagement arbeitet als Stabstelle der Geschäftsführung standortübergreifend mit Standortleitern, Projektleitern und der Administration zusammen. Hier werden neue interne und externe Prozesse konzeptionell erarbeitet, unternehmensweit eingeführt und permanent überwacht. Das Qualitätsmanagement hält zudem intern die vom Auftraggeber definierten qualitativen KPIs nach. Dem Qualitätsmanagement ist die Qualitätssicherung unterstellt, die jedem Projekt dediziert zugeordnet wird. Die Qualitätssicherung arbeitet eng mit den Führungskräften und Trainern zusammen, führt Screenings-, Coachings, Wissensabfragen und Bedarfstrainings entsprechend eigener Analysen durch und leitet notwendige Maßnahmen wie Refresher ein. Dem zentralen kontinuierlichen Verbesserungs- und Optimierungsprozess entsprechend zeigt die Qualitätssicherung Optimierungspotentiale im Projekt auf, meldet an den zuständigen Bereich und übernimmt das Prüfen bzw. Nachhalten der Umsetzung. Regelmäßige Kontrollen der Prozesse und Arbeitsabläufe stellen das Wirken der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements sicher.

Qualität nach DIN ISO 9001

Das Qualitätsmanagementsystem der DV-COM ist nach EN ISO 9001 durch den TÜV Austria zertifiziert. Dieser internationale Standard dokumentiert, dass sämtliche Strukturen, Prozesse und Abläufe im Unternehmen ständiger Kontrolle und damit einer kontinuierlichen Verbesserung unterliegen.

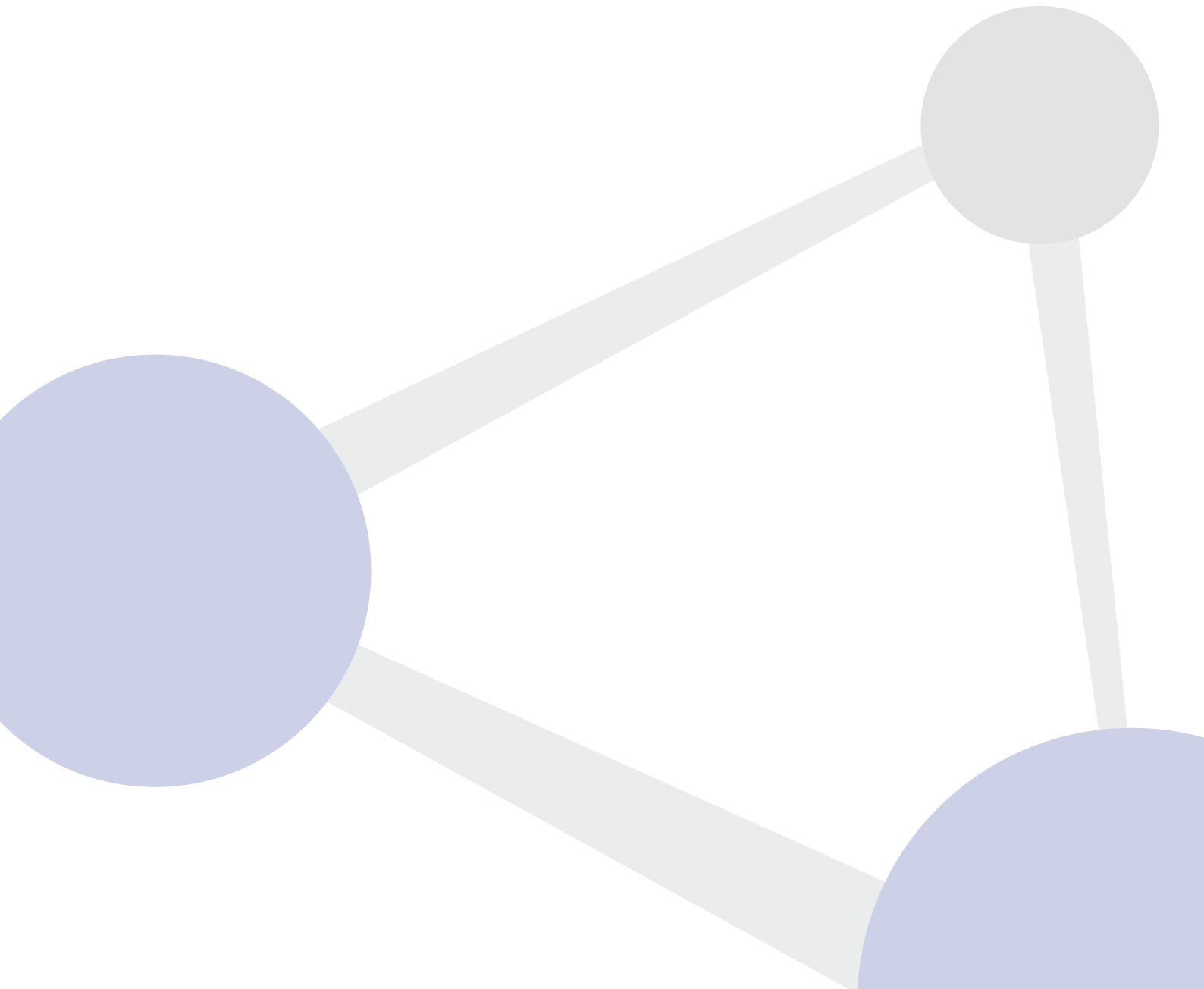


Die ISO 9001 ist eine internationale Norm, die bestimmte Standards bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements festlegt. Sie orientiert sich dabei an Grundsätzen wie Kundenorientierung, Mitarbeiterereinbindung, Führungsqualitäten oder kontinuierlichen Verbesserungssystemen.



Wie Sie mit uns profitieren

- ✓ Erfahrungsschatz aus 40 Jahren Kundenbetreuung
- ✓ Branchenkenntnis aus mehreren Jahrzehnten
- ✓ Freiraum für Ihre Mitarbeiter im Tagesgeschäft
- ✓ Professioneller Kundendialog als Wettbewerbsvorteil
- ✓ Individualität und Flexibilität
- ✓ Beratung und Service auf allen Kommunikationskanälen
- ✓ Vertriebsleistung durch qualitativ hochwertige Betreuung
- ✓ Vermittlung Ihrer Werte und Unternehmenspersönlichkeit im Kundengespräch



Kontakt

DV-COM GmbH

Wilhelm-Becker-Str. 11a
D – 75179 Pforzheim
Tel: +49 7231-1470-100
Fax: +49 7231-1470-159

DV-COM GmbH

Niederlassung Dresden
Bertolt-Brecht-Allee 24
D – 01309 Dresden

DV-COM Magdeburg GmbH

Halberstädter Straße 42
D – 39112 Magdeburg

DV-COM GmbH

Niederlassung Güstrow

Platz der Freundschaft 14b
D – 18273 Güstrow

DV-COM GmbH

Niederlassung Mannheim

Dynamostraße 4
D – 68165 Mannheim

DV-COM GmbH

Niederlassung Berlin

Litfaß-Platz 2
D – 10178 Berlin