



DV-COM

Wir verbinden Menschen

Automotive



© 2015 DV-COM Customer Care Center mit den Standorten:
Pforzheim • Dresden • Berlin • Mannheim • Magdeburg • Güstrow • Palma de Mallorca



Kundenbindung und Multichannel-Management als Motor Ihres Erfolgs

Der Automotive Sektor in Deutschland befindet sich im Wandel. Wir helfen Ihnen dabei den neuen Herausforderungen entgegenzutreten und aus ihnen echte Chancen zu gestalten.

Entwickeln Sie gemeinsam mit uns Möglichkeiten um Ihren Absatz erfolgreich zu steigern. Nutzen Sie mit Hilfe intelligenter Konzepte die zunehmende Markttransparenz und halten Sie dem immer härteren Preiskampf stand.

Der demografische Wandel, die zunehmende Urbanisierung sowie die wachsende Anzahl an Single-Haushalten sind verantwortlich für geringere Absatzzahlen. Zugleich sorgt der stärkere Preiskampf im Internet für eine immer größere Markttransparenz. Der Online-Kanal hat sich mittlerweile über eine Informationsplattform hinaus zu einem konkurrierenden Verkaufskanal entwickelt.

Diese Entwicklungen stellen Hersteller, Zulieferer und Händler vor neue und große Herausforderungen und fordern in vielen Bereichen neue Entwicklungswege.

Kundenbindung und Multichannel-Management werden daher von Experten als zwei wesentliche Erfolgsinstrumente der Zukunft genannt.

Die bewusste Verbindung des stationären Handels mit digitalen Kanälen gilt als ein erfolgsversprechendes Konzept ebenso wie die Forcierung der Kundenbindung über die Anpassung an sich wandelnde Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen. Individueller auf den jeweiligen Kunden abgestimmter Service und flexiblere Öffnungszeiten sind hierbei zwei wesentliche Optimierungshebel.

Stellen Sie sich gemeinsam mit uns den Herausforderungen und optimieren Sie mit Hilfe innovativer Multichannel-Konzepte nachhaltig die Betreuung Ihrer Kunden. Als Spezialist in den Bereichen Customer Care und Multichannel-Management unterstützt Sie DV-COM als kompetenter Partner und schafft gemeinsam mit Ihnen zukunftsfähige Lösungen und echte Mehrwerte für Sie und Ihre Kunden.



Bremsen lösen im stationären Autohandel

Durch die wachsenden Anforderungen steht vor allem der Autohandel vor großen Aufgaben. Laut einer PwC Studie droht bis zum Jahre 2020 ein Aussterben der Autohändler von heute 7.800 auf dann 4.500*. Durch die verstärkte Nutzung des Internets als Informationskanal und die prinzipiell sinkende Nachfrage stehen Autohäuser unter immensm Druck. Die steigende Markt- und Preistransparenz sorgen für sinkenden Umsatz und einen höheren Kostendruck. Vor allem aufgrund der Mischung des stationären und online Kanals durch die Endkunden verlieren Autohäuser trotz getätigter Beratungsleistungen häufig den Umsatz an billigere Anbieter im Bereich des Online-Handels - dabei liegen die Vorteile des stationären Handels auf der Hand: Persönlicher Service, Qualität und Erfahrung. Diese Argumente ins Bewusstsein der Kunden zu rufen ist der Schlüssel des Erfolges.

Die Basis eines erfolgreichen Customer Relationship Managements der Autohäuser muss das Kundendatenmanagement sein. Die Verifizierung und Anreicherung von Wissen über die Endkunden in Form wichtiger Kundendaten muss im Fokus der Bemühungen stehen. Die Beachtung rechtlicher Grundlagen bei der Generierung einwandfreier Opt-Ins stellt viele Autohäuser vor große Herausforderungen. Profitieren Sie von unserer Erfahrung und bauen gemeinsam mit uns eine rechtssichere CRM-Datenbank auf. Schaffen Sie so die Voraussetzung für eine erfolgreiche und dauerhafte Kundenbetreuung und machen Ihre Kundenkontakte zu einem Serviceerlebnis.

*<http://www.pwc.de/de/pressemitteilungen/2013/deutscher-autohandel-2020-veraenderter-mobilitaetsbedarf-setzt-haendler-unter-druck.jhtml>

Unser Portfolio rund um die Kundenbetreuung im Automotive Sektor

Kundenbindung und Multichannel-Management sind die Lösungsansätze um den wachsenden Herausforderungen erfolgreich zu begegnen. Als Spezialist in diesen Bereichen unterstützt Sie DV-COM als kompetenter Partner und übernimmt sämtliche Dienstleistungen rund um die Kundenbetreuung auf allen Kommunikationskanälen. Unser Serviceportfolio richtet sich nach den Bedürfnissen von Herstellern, Zulieferern, Händlern sowie Logistikpartnern und wird diesen Zielgruppen entsprechend abgestimmt.

- Kundendatenmanagement (CRM)
- Opt-In Generierung
- Leadmanagement
- Telefonzentralenservice
- Terminierungen
- Probefahrten-Koordination
- Autoteilmanagement
- Online Modell Visualisierung
- Beschwerdemanagement
- Feedback-Kommunikation
- Cross- und Upselling
- Automatisierte Informationscalls

- Inside Sales
- Kundendatenanalyse (Evaluierung, Potenzialanalyse, Segmentierung, Profiling)
- Konzeptionierung (Betreuungsmodell, Betreuungsparameter, Kommunikationsebenen)
- Kundenbetreuung via Telefonie, Social Media, Chat, Mail und Paper (Multichannel)
- Kundenentwicklung, Zielgruppendurchdringung, Portfolio-Erweiterung

- Car Sharing
- Secure Button Hotline
- Multimediasystem Support
- Mobilitätsmanagement
- Flottenbetreuung
- Logistikbetreuung
- Softwaresupport
- Routenmanagement
- Warenwirtschaftssupport

Inside Sales bringt Sie auf die Pole Position

Individuelle, auf Zielgruppenbedürfnisse abgestimmte Kundenbetreuungsmodelle bilden einen Baustein den wachsenden Kundenanforderungen gerecht zu werden. Die von DV-COM entwickelte Inside-Sales Lösung ist das Ergebnis aus der Verarbeitung dieser Anforderungen und sorgt für nachhaltige Kundenbindung sowie steigende Sales-Erfolge - und dies über alle Kanäle hinweg. Angelehnt an ein klassisches Kundenwertmodell basiert das Konzept auf den folgenden drei Säulen:

- Kundensegmentierung nach Betreuungsebenen
- Individuelles Betreuungsmodell auf Basis der definierten Ebenen unter Nutzung verschiedener Betreuungskanäle
- Kundenentwicklung, Zielgruppendurchdringung und Portfolio-Erweiterung.

Die Eingruppierung der Kunden gemäß definierter Kriterien in verschiedene Segmente bildet die Grundlage für die Anwendung verschiedener Betreuungsmodi, -kanäle und -häufigkeiten. Je nach Kunde kommen unterschiedlich ausgebildete Kräfte sowie verschiedene Medien zum Einsatz. Durch das Inside Sales Programm können Betreuungslücken effizient geschlossen werden und Einsparungen ohne den Verlust von Verkaufspotenzialen realisiert werden.



Wie Sie profitieren

Strategische Partnerschaft

DV-COM sieht sich nicht nur als reiner Dienstleister seiner Auftraggeber, sondern versteht sich vielmehr als strategischer Partner. Kontinuierliche Weiterentwicklung, innovative Konzepte in der Automobilwirtschaft und eine gemeinsame Weiterentwicklung sorgen für eine langfristige und nachhaltige Partnerschaft. Der Aufbau bzw. die Optimierung im Bereich CRM, unter Berücksichtigung datenschutzrelevanter Themen, spielen hier eine zentrale Rolle.

Branchen Know-how

Jahrelang aufgebautes fundiertes Management-Wissen in der Automotive Branche bieten einen enormen Vorteil in der Erbringung der Serviceleistungen. Unser Kompetenz-Management Team berät Sie gerne in allen Fragen rund um Automotive und Logistik und erarbeitet gemeinsam mit Ihnen mehrwertbringende Lösungsansätze für Sie und Ihre Kunden.

Multichannel-Management

DV-COM betreut Ihre Kunden kanalübergreifend auf qualitativ hohem Niveau. Neben der klassischen Telefonie im In- und Outbound zählen Backoffice Services im Bereich E-Mail, Fax und Brief ebenso zum Portfolio wie eine Betreuung Ihrer Kunden über Chat, soziale Netzwerke und Videosupport.

Individualität, Flexibilität und Skalierbarkeit

DV-COM bietet Ihnen als Auftraggeber individuelle Lösungen und Konzepte an. Wir zeichnen uns durch eine hohe Flexibilität und Skalierbarkeit aus - auch in hochkomplexen Projekten sowie bei Abbildung in Randzeiten und verschiedenen Sprachen.

Stabilität und Sicherheit

DV-COM ist als inhabergeführtes Unternehmen seit 1974 am Markt aktiv. Diese Stabilität gibt sowohl den Mitarbeitern als auch Ihnen als Auftraggeber ein hohes Maß an Sicherheit.

Mit Web Engagement den Kunden auch Online begeistern

Das Kommunikationsverhalten der Menschen hat sich verändert. Immer mehr Kanäle und Kontaktpunkte, eine immer höhere Geschwindigkeit sowie eine immer größere Reichweite bestimmen das Kommunikationsbild der Gegenwart. Die Betreuung über soziale Netzwerke, Foren, Blogs und Communities ist in aller Munde, ebenso wie die Integration von Chat oder Self Service Lösungen. Dennoch, nur die wenigsten Unternehmen nutzen diese Kanäle aktiv. Maximieren Sie Ihre Kundenpotenziale und agieren Sie proaktiv - implementieren Sie mit unserer Unterstützung Ihr individuelles Web Management und reagieren so zielgruppengerecht auf die Bedürfnisse und Kommunikationswünsche Ihrer Endkunden.

Im Rahmen unseres Web Engagements kommunizieren wir mit Ihren Kunden in Echtzeit über Chatlösungen oder in den Sozialen Netzwerken. Wir sprechen Ihre Kunden proaktiv an, reagieren sofort kanalübergreifend auf die Anliegen und generieren zugleich wertvolles Wissen. Ihre Kunden und Sie profitieren: Hohe Erreichbarkeiten, schnelle Reaktionszeiten, Content-Aufbau, Upsellpotenziale, starke Markenwahrnehmung und Kosteneffizienz sind nur einige der Mehrwerte.





„Wir verbinden...“ ist unser Credo

Dieter und Edith Gretzschel gründeten 1974 die DV-COM GmbH (www.dv-com.de), die sich zunächst auf Datenverarbeitung, danach auf ein ganzheitliches und nachhaltiges Kundenwert-Management spezialisierte. Inzwischen gehört die DV-COM zu den führenden Customer Care Dienstleistern in Deutschland. In den Bereichen Geschäftsprozess-Outsourcing und Kundenkommunikation erarbeitet die DV-COM integrierte Prozess-, Service-, Marketing- und Vertriebsansätze entlang des gesamten Kundenlebenszyklus. Die DV-COM GmbH ist für Ihre Auftraggeber in den Bereichen Inbound, Outbound, Backoffice und Neue Medien tätig.

Wir verbinden Dienstleistung mit Qualifikation

Das Portfolio umfasst unter anderem die klassische Kundenberatung und Kundenbetreuung, technischen Support, Beschwerdemanagement, Mahntelefonie, Ordermanagement, Leadgenerierung, Außendienststeuerung und Terminierung sowie Content Management. Die DV-COM GmbH ist für renommierte Auftraggeber in den Branchen Telekommunikation, Automotive, Health Care, Energie, Verlags- und Medienwesen sowie Finanzen tätig. Die rund 2.000 Mitarbeiter der DV-COM sind an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar.



Wir verbinden Outsourcing mit strategischer Partnerschaft

DV-COM agiert als strategischer Partner seiner Auftraggeber und möchte Ihr Motor der gemeinsamen Weiterentwicklung im Bereich CRM sein.

Die Entwicklung zukunftsfähiger Konzepte und das Leben einer ausgeprägten Innovationskultur sehen wir als einen der wichtigsten Erfolgsfaktoren einer Zusammenarbeit.

Eine implementierte Bottom-Up und Top-Down Struktur schafft die Grundlage immer neuer Ideen, Konzepte und einer kontinuierlichen Verbesserung sowie Weiterentwicklung auf operativer und strategischer Ebene.

CRM-Systeme, Inside Sales, Virtual Contact, work@home, stationärer Videosupport oder ein neuer und einzigartiger E-Learning Ansatz sind nur einige der Lösungen, die wir gemeinsam mit unseren Auftraggebern geschaffen und somit echte Mehrwerte realisiert haben. Auch die Kundenkommunikation über die neuen Medien steht bei uns im Fokus. Die Betreuung der Customer Touchpoints via Chat, in Foren, Blogs oder Communities nehmen ebenso wie die Bearbeitung von Kundenanliegen über soziale Netzwerke einen immer höheren Stellenwert in den Beziehungen zu unseren Auftraggebern ein.

Wir verbinden Kundenservice 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 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.

Wir verbinden Dienstleistung mit Exzellenz

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, Mitarbeitereinbindung, Führungsqualitäten oder kontinuierlichen Verbesserungssystemen.





KONTAKT

DV-COM GmbH

Niederlassung Mannheim
Dynamostraße 4
D - 68165 Mannheim
Tel: +49 621-1218-120
Fax: +49 621-1218-1299
info@dv-com.de • www.dv-com.de

DV-COM GmbH

Wilhelm-Becker-Str. 11a
D - 75179 Pforzheim

DV-COM GmbH

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

DV-COM GmbH

Niederlassung Berlin
Litfaß-Platz 2
D - 10178 Berlin

DV-COM Magdeburg GmbH

Halberstädter Straße 42
D - 39112 Magdeburg

DV-COM Magdeburg GmbH

Niederlassung Güstrow
Platz der Freundschaft 14b
D - 18273 Güstrow

Communication Center España 24, S.A.

Carrer Gremi de Sabaters, 7
Poligon Son Castelló
ES - 07009 Palma de Mallorca