



DV-COM

*Wir verbinden Menschen*

Finance



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



## Multichannel- und Kundendatenmanagement als wichtiges Wettbewerbskriterium im Banken- und Versicherungsumfeld

Die Finanzbranche geht neue Wege - gehen Sie mit und steuern Sie gemeinsam mit uns Ihr CRM auf zukunftsfähige und richtungsweisende Bahnen. DV-COM entwickelt als erfahrener Customer Care Experte mehrwertbringende und zukunftsfähige Konzepte im CRM Umfeld speziell für Banken, Versicherungen sowie Finanzdienstleister und setzt diese mit spezialisierten und erfahrenen Mitarbeitern direkt um. Machen Sie gemeinsam mit uns einen Schritt in die Zukunft und profitieren Sie von unserer Erfahrung in der kanalübergreifenden Betreuung von Endkunden. Wir managen für Sie Ihr Kundenverhältnis - unabhängig vom Anliegen, der Uhrzeit oder dem Kanal.

In einem Sektor, der immer transparenter und wettbewerbsintensiver wird, ist das Wissen über Kunden und die Sammlung relevanter Daten ein weiterer entscheidender Wettbewerbsfaktor. Die Generierung datenschutztechnisch und rechtlich einwandfreier Opt-In ist somit ein wichtiger Baustein möglicher CRM Strategien - dies gilt vor allem für die Versicherungsbranche.

Auch im Bankenumfeld werden CRM-Strategien - kanalübergreifend und innovativ zu einem immer wichtigeren Wettbewerbskriterium. Während Online Banking längst zu einem Standard geworden ist, den mittlerweile über 50% der Kunden nutzen\*, sind andere Kanäle und Konzepte bereits dabei sich ebenfalls zu etablieren. Online Legitimation über stationäre Videoterminals oder mobile Endgeräte beginnen alte Identifizierungsprozesse zu ersetzen, Mobile Payment entwickelt sich zu einer alternativen Zahlungsmethode und die Gestaltung von Serviceerlebnissen an den einzelnen Customer Touchpoints rückt mehr und mehr in den Fokus des Kundenmanagements. Durch die fortschreitende Digitalisierung und die Vernetzung der Kanäle wird Multichannel-Management zu einem wesentlichen Erfolgsfaktor im Bestandskundenmanagement und der Neukundengewinnung. Die Einbindung neuer Kanäle bis hin zu einer virtuellen Welt ist für Unternehmen der Finance Branche essentiell.

\* <http://www.it-finanzmagazin.de/von-amazon-facebook-co-lernen-wie-banken-den-kontakt-zum-kunden-halten-15099/>



## Online und Mobile Banking als essentieller Customer Touchpoint

Experten sind sich einig: Online Banking wird immer mehr zu einem der wichtigsten Kanäle der Zielgruppendurchdringung - eine Verschmelzung der Online- und Offline-Welt ist längst im Gange. Wer es schafft aus einer Online Banking Plattform eine virtuelle Beratungswelt zu schaffen, kann entscheidende Wettbewerbsvorteile schaffen durch die Verbindung von stationären Filialvorteilen, transportiert in die Umgebung der virtuellen Welt. Nutzen Sie Ihre Möglichkeiten und entwickeln Sie gemeinsam mit uns Ihr virtuelles Kompetenzcenter. Wir ermöglichen die personalisierte Betreuung der Endkunden über Ihre Online Banking Plattform.

Ihre Kunden können über Chat, Telefon oder via E-Mail jederzeit mit uns in Kontakt treten - auch über integrierte Videotelefonie und Websessions ermöglichen wir Ihren Kunden proaktive und individuelle Beratung während der gesamten Zahlungsverkehrprozesse und darüber hinaus. Ähnlich den Serviceprozessen im Retailsegment bieten wir somit nicht nur eine personalisierte und optimale Betreuung, sondern generieren zudem wertvolles Kundenwissen. Darüber hinaus können den Kunden nach Login passende Zusatzprodukte oder Empfehlungen anderer Kunden angeboten werden eine ebenfalls im Retail Umfeld erfolgreich angewandte Cross- und Upsell-Strategie.

## Unser Portfolio rund um die Kundenbetreuung im Finance Sektor

Multichannel-Management, CRM und Virtual Contact sind in aller Munde. Als Spezialist in diesen Bereichen unterstützen 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 Banken, Sparkassen, Versicherungen und Online-Payment Anbietern sowie anderen Finanzdienstleistern und wird diesen Zielgruppen entsprechend abgestimmt.

- Opt-In Generierung
- Online Banking Betreuung
- Terminierung
- Videoidentifizierung
- Cross- und Upselling
- Filialsupport
- Telefonzentrale
- Social Media Support
- Chat Betreuung
- Technischer Support
- Kundenkartenmanagement
- Kontoverwaltung und Stammdatenmanagement

- Realisierung offener Forderungen (mehrstufig)
- Minimierung Kreditkündigungen
- Entwicklung geeigneter Strategien
- Zahlungsplanvereinbarungen (Ratenzahlung)
- Kontoauskünfte

- Kundendatenanalyse (Evaluierung, Potenzialanalyse, Segmentierung, Profiling)
- Konzeptionierung (Betreuungsmodell, Betreuungsparameter, Kommunikationsebenen)
- Kundenentwicklung, Zielgruppendurchdringung, Portfolio-Erweiterung

## Mit Inside Sales die Kunden der Versicherungswelt zielgruppengerecht und effizient betreuen

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.

Unternehmen der Versicherungsbranche können im besonderen Maße von Inside Sales profitieren. Wir erstellen in Zusammenarbeit mit Ihnen ein individuelles Betreuungsmodell Ihrer Endkunden und übernehmen die Betreuung aller oder bestimmter Kundengruppen mit jeweils abgestimmten Instrumenten über besonders geeignete Kanäle. Erreichen Sie so jede Ihrer Zielgruppen effizient und sorgen für nachhaltige Kundenbindung.





## 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 und eine gemeinsame Weiterentwicklung sorgen für eine langfristige und nachhaltige Partnerschaft.

### **Branchen Know-how**

Jahrelang aufgebautes fundiertes Management und Projektwissen in der Finance Branche bieten einen enormen Vorteil in der Erbringung der Serviceleistungen. Unser Kompetenz-Management-Team berät Sie gerne 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 und Video Support 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 Video Support, Chat oder Self Service Lösungen - dennoch, nur die wenigsten Unternehmen im Finanzumfeld nutzen diese Kanäle aktiv. Doch gerade in einem Umfeld, welches ein hohes Maß an Vertrauen der Endkunden erfordert, ist eine 360-Grad-Betreuung dieser essentiell. Maximieren Sie Ihre Kundenpotentiale und agieren Sie proaktiv.

Implementieren Sie mit unserer Unterstützung Ihre individuellen Web Engagement- und Video Support-Systeme 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 Erreichbarkeit, 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, die sich zunächst auf Datenverarbeitung, danach auf ein ganzheitliches und nachhaltiges Kundenwert-Management spezialisierte. Inzwischen gehört DV-COM zu den führenden Customer Care Dienstleistern in Deutschland. In den Bereichen Geschäftsprozess-Outsourcing und Kundenkommunikation erarbeitet DV-COM integrierte Prozess-, Service-, Marketing- und Vertriebsansätze entlang des gesamten Kundenlebenszyklus. DV-COM ist für die 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.

DV-COM ist für renommierte Auftraggeber in den Branchen Telekommunikation, Finance, Automotive, Health Care, Energie, Retail sowie Verlags- und Medienwesen 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, Mitarbeiterereinbindung, Führungsqualitäten oder kontinuierlichen Verbesserungssystemen.





## KONTAKT

### **DV-COM GmbH**

Wilhelm-Becker-Str. 11a  
D - 75179 Pforzheim  
Tel: +49 7231-1470-100  
info@dv-com.de • www.dv-com.de

### **DV-COM GmbH**

Niederlassung Mannheim  
Dynamostraße 4  
D - 68165 Mannheim

### **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