

Basis Audionet – Ihr Partner für Kommunikation

Wir von Basis Audionet verstehen uns als Ihr Partner, der Sie in allen Bereichen der optimalen Kundenbeziehung unterstützt. Um hier optimale Ergebnisse zu erzielen, setzen wir uns vorher intensiv mit der Situation Ihres Unternehmens und den daraus resultierenden Ansprüchen auseinander. Hieraus entwickeln wir individuelle Lösungskonzepte, die optimal auf diese Ansprüche abgestimmt

sind. Die Umsetzung, das technische Consulting und die anschließende Betreuung gehören dabei ebenfalls zu unserem Portfolio.

Damit bietet Ihnen Basis Audionet passgenaue Lösungen aus einer Hand. So können Sie sich besser auf Ihre Aufgaben konzentrieren: Um die Kommunikation kümmern wir uns.



Jessenstraße 4 . 22767 Hamburg . Germany
Phone +49 40 853114-0 . Fax -33 . sales@basis-audionet.de
www.basis-audionet.de

716 N. Bethlehem Pike – Suite 300 . Lower Gwynedd, PA 19002 . USA
Phone +1 215 674 8600 . Fax +1 215 646 4959 . sales@basis-audionet.com
www.basis-audionet.com

**Customer Management
Im Gespräch mit Ihren Kunden**



Worldwide Voice



Worldwide Voice

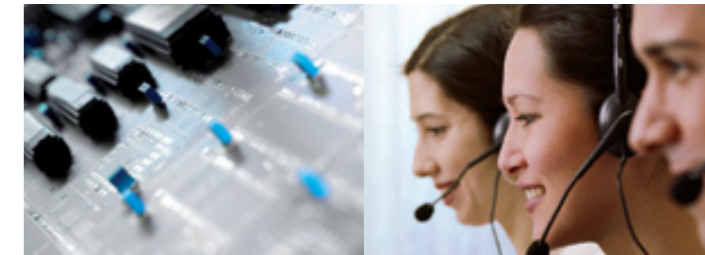


Basis Audionet

Ihre Kundenbeziehung erfolgreicher zu gestalten, ist unser Ziel. Denn wir von Basis Audionet sind der Überzeugung, dass nur Kunden, die sich von einem Unternehmen rundum optimal betreut fühlen, auch treue Kunden sind. Wir verstehen die Beziehung mit dem Kunden deshalb als einen Prozess, der in allen Phasen von der Gewinnung über die Betreuung und Bindung bis hin zur Rückgewinnung professionell gestaltet werden muss. Nur dann haben Sie die Chance, dass aus dem Kontakt zu Ihren Kunden eine wirklich dauerhafte Beziehung wird. Eine Beziehung, die heute immer wichtiger für Ihren Erfolg ist.

Basis Audionet bietet die Lösungen für den gesamten Kundenbeziehungsprozess von der Kundengewinnung und -betreuung über den Netzbetrieb bis zur Rechnungserstellung. Dabei ist alles modular: Den Umfang bestimmen Sie selbst. Schließlich sollen diese Lösungen sich Ihren Ansprüchen anpassen und nicht umgekehrt.

Sprechen Sie mit Ihren Kunden und mit Basis Audionet



Das Gespräch ist die Grundlage jeder zwischenmenschlichen Beziehung. Das gilt nicht nur im Privaten, sondern auch im Geschäftlichen. Basis Audionet hilft Ihnen dabei: Mit unseren Leistungen kommen und bleiben Sie mit Ihren Kunden im Gespräch – so schaffen Sie eine

langfristige Kundenbeziehung von der Gewinnung über die Betreuung und Bindung bis hin zur Rückgewinnung. Eine Beziehung, die sich für alle auszahlt: für Ihre Kunden und für Ihr Unternehmen.

Sprechen wir zunächst über Sie: Was erwarten Sie von Basis Audionet?

Basis Audionet bietet Ihnen die gesamte Palette der Customer-Management-Dienstleistungen in einem modularen Konzept. Das bedeutet: Sie formulieren Ihre Erwartung an uns und wir bieten eine Lösung, die passgenau auf diese Ansprüche zugeschnitten ist.

So können Sie Ihren Bedarf an professioneller Kommunikationsdienstleistung und individueller Unterstützung in allen Bereichen des Kundenmanagements mit uns abdecken, um Ihre Kundenbeziehungen mit den Services und der technischen Infrastruktur von Basis Audionet innovativ und gewinnbringend zu gestalten.

Sprechen wir jetzt über uns: Das ist Basis Audionet.

Hinter Basis Audionet stehen das Know-how und das Engagement von über 300 Mitarbeitern. Mehr als 7 Millionen Inbound-Kunden werden von diesem Team betreut. Ein internes Schulungs- und Coachingteam sorgt dafür, dass unser Team nur aus Service-Profis besteht, die individuell auf Ihre Kunden eingehen.

Die Professionalität von Basis Audionet hat auch namhafte Unternehmen überzeugt. Auf Anfrage nennen wir Ihnen gern unsere Referenzen.



Das spricht für sich: Unsere Leistungen im Überblick



› Kundengewinnung

Adressqualifikation – damit Ihre Botschaft ankommt.

Wir sorgen dafür, dass Ihre Kundenadressen stets auf dem neuesten Stand sind. So prüfen wir die postalische Korrektheit von Anschriften, ergänzen fehlende Daten und ermitteln die richtigen Ansprechpartner für Sonderaktionen.

Bedarfsabfrage – die Wünsche Ihrer Kunden kennen.

Nach Ihren Vorgaben werden von uns Bedarfsabfragen durchgeführt. Die dabei gewonnenen Daten werden in standardisierten oder von Ihnen individuell entworfenen Datenmasken aufgenommen.

› Kundenbetreuung

Hotline/Helpdesk/Infodienst – rund um die Uhr gut betreut.

Anfragen Ihrer Kunden werden von uns rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr entgegen genommen. Damit haben Ihre Kunden immer einen qualifizierten Ansprechpartner, der bei allen Anfragen direkt und schnell weiterhilft.

Bestellannahme – für eine Abwicklung ohne Zeitverlust.

Auch Bestellungen können Ihre Kunden rund um die Uhr bei uns aufgeben. Wir leiten diese direkt an Sie weiter: Das gewährleistet eine schnelle Bearbeitung und zufriedene Kunden.

Beschwerdemanagement – kompetent, wenn es hakt.

Bei Beschwerden und Reklamationen sind unsere Mitarbeiter für Ihre Kunden da. Auch bei komplizierten Sachverhalten wird Ihren Kunden kompetent weitergeholfen. Denn nur zufriedene Kunden bleiben.

Monitoring – sichern, kontrollieren, koordinieren.

Hierzu gehören die Überwachung von technischen Anlagen und die Kontrolle, dass gesetzliche Vorschriften eingehalten werden. Dies ist zum Beispiel wichtig bei der Überwachung von Chat-Diensten und Inhalten, die im Internet veröffentlicht werden.

› Kundenbindung

CRM Data Consulting – so lernen Sie Ihre Kunden besser kennen.

Zusätzlich bieten wir Ihnen gezielte Maßnahmen, die über die Betreuung hinausgehen. Denn bestehende Kunden pflegen und neue Kunden gewinnen – das ist der entscheidende Erfolgsschlüssel für jedes Unternehmen. Auch hierbei können Sie sich auf Basis Audionet verlassen. Im Rahmen des Customer Relationship Manage-

ments helfen wir Ihnen beim Auf- und Ausbau von Marketing-Datenbanken sowie bei der Analyse der Kunden- und Interessentendaten.

Wir entwickeln für Sie maßgeschneiderte, individuelle Datenbanken, mit denen Sie Ihre Marketing- und Vertriebsaktivitäten so effizient wie möglich gestalten.

eVIACON – Geschäftsreisen optimal gebucht.

eVIACON ist die zentrale Buchungsplattform für Ihre Geschäftsreisen: Damit buchen Sie ganz individuell und unter Berücksichtigung aller internen Geschäftsreise-Prozesse die jeweils optimale Reise.

› Kundenrückgewinnung

Kundenrückgewinnung – so wird der Kontakt belebt.

Unsere Mitarbeiter führen Analysen abwanderungsgefährdeter Kunden durch und reaktivieren alte Adressen. Kunden, mit denen über längere Zeit kein Kontakt gepflegt wurde, werden von unserem Team gezielt angesprochen, um die Geschäftsbeziehung wieder neu zu beleben.



Und das leisten wir außerdem für Sie: Unsere weiteren Services

IVR (Interactive Voice Response) – automatisch richtig geführt.

Das ton- oder sprachgesteuerte IVR-System von Basis Audionet ermöglicht die automatisierte Bearbeitung von Kundenanrufen. Der Anrufer navigiert per Sprach- und Tastatureingaben durch ein strukturiertes Menü und wird so zur gewünschten Information oder Dienstleistung geleitet.

Telefonkonferenz-Systeme – weltweite Besprechungen kostengünstig vor Ort.

Wir ermöglichen die direkte Kommunikation mit Ihren weltweiten Gesprächspartnern durch unser Telefonkonferenz-System, auf das Sie via Voice over IP, Web-Browser oder Telefonnetzwerk (Festnetz und/oder mobil) zugreifen können. Unser qualitativ hochwertiger Kon-

ferenzdienst ist rund um die Uhr verfügbar und ermöglicht es Ihnen, Treffen effizient und sicher überall durchzuführen und Reisekosten einzusparen.

Billing und Inkasso – damit Ihre Kasse stimmt.

Wir bieten Ihnen ein umfangreiches Administrations- und Abrechnungssystem. Dabei reichen die Systemfeatures und die angebotenen Dienstleistungsmöglichkeiten von der Bereitstellung des Systems über den automatisierten Registrierungsprozess, Identitäts- und Bonitäts-Checks bis zur Einbindung in Content-Management-Systeme.

Durch den Aufbau und die in vielen Anwendungsfällen mögliche Automatisierung unseres Systems können wir Ihnen eine leistungsfähige

Billing-Lösung anbieten. Als Abrechnungs-Dienstleister können wir für Sie neben der reinen Bereitstellung auch die gesamte Rechnungsabwicklung mit Ihrem Kunden durchführen.

Warenversandwirtschaft – optimiert versenden.

Hier bieten wir Ihnen ein modulares System von Dienstleistungen „on demand“ für alle Elemente der logistischen Kette.

Letter Shop – alles, was zu einer richtigen Postsendung gehört.

Mit unserem Letter Shop bieten wir Ihnen alle Dienstleistungen für den optimierten Versand Ihrer Postsendungen: Vom Adressieren über das Schneiden, Falzen, Kleben, Kuvertieren, Einschweißen bis zum Frankieren.

Für eine individuelle Beratung und weitere Informationen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

**Phone +49 40 853114-0
Fax +49 40 853114-33
sales@basis-audionet.de**