

## IHR PARTNER FÜR EIN ERFOLGREICHES CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

ServiceMonitor GmbH ist spezialisiert auf gezielte Outbound-Leistungen im Bereich Customer Care. Wir verstehen uns als Dienstleister für exzellente Servicequalität.

Unsere Kunden unterstützen wir sowohl bei der Konzeption als auch bei der Umsetzung von Telefon- und Onlineaktionen für Maßnahmen in Marketing, Vertrieb, Kundenmanagement, Beschwerdemanagement und Qualitätsmanagement.



### REFERENZEN

ServiceMonitor hat sich branchenübergreifend auf Maßnahmen des Customer Care spezialisiert. An dieser Stelle finden Sie eine kleine Auswahl aus unserer Projekterfahrung. Gerne lassen wir Ihnen auf Anfrage mehr Informationen zu ausgewählten Referenzprojekten zukommen:

#### **AUTOMOBILHANDEL:**

Tägliche sowie bundesweite Analyse der Kundenbeziehungen und Ermittlung von autohauspezifischen CSI-Kennzahlen im Bereich Verkauf und Service eines Premiumherstellers;

#### **FINANZDIENSTLEISTUNGEN:**

Deutschlandweite Mystery Research-Projekte einer Krankenkasse zum Erfassen der Servicequalität am Telefon, in E-Mails und der Beratungsstelle vor Ort;

#### **TOURISMUS:**

Vertriebsunterstützende Nachfass-Aktionen zur nachhaltigen Verankerung des Leistungsportfolios eines Veranstalters bei Reisevermittlern.

### STANDORTE UND AUSSTATTUNG

ServiceMonitor wurde 2008 als Customer Care Center gegründet und verfügt neben dem Hauptsitz in Augsburg über ein weiteres Call Center in Lübeck. Beide Standorte sind ausgestattet mit je 32 Agentenplätzen und drei Supervisoren.

Für Ihre Customer Care Aufgaben sind an jedem Standort über 100 Agenten ausgebildet. Das aktuelle Kontaktvolumen beträgt ca. 500-600 Gespräche am Tag.

Alter Postweg 101/VI.  
86159 Augsburg  
Tel.: 0821 455 25-0  
[www.servicemonitor.de](http://www.servicemonitor.de)  
[kontakt12@servicemonitor.de](mailto:kontakt12@servicemonitor.de)

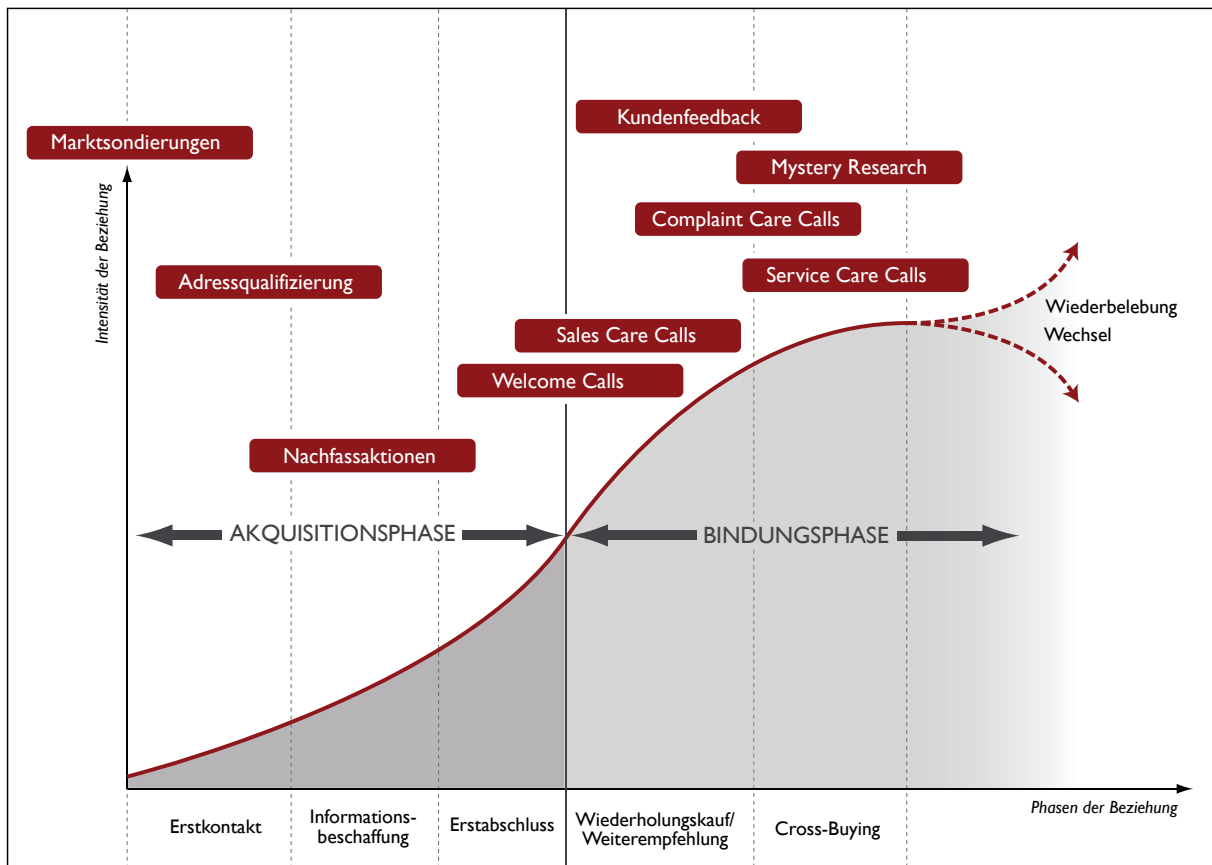
## DAS LEISTUNGSPORTFOLIO VON SERVICEMONITOR

Das Leistungsportfolio von ServiceMonitor setzt sich zusammen aus kundenorientierten Maßnahmen zu jedem Zeitpunkt der Geschäftsbeziehung - vom Erstkontakt bis hin zur Wiederbelebung langjähriger Kundenbeziehungen.

Neben der Begleitung von Marketing- und Vertriebsmaßnahmen in der Akquisitionsphase unterstützen wir Sie mit innovativen Serviceleistungen wie After-Sales-Betreuung oder Complaint Care Calls darin, einen dienstleistungsorientierten Vorsprung gegenüber Ihren Wettbewerbern auszubauen und in langfristige und loyale Kundenbeziehungen umzuwandeln.

In Kundenfeedback-Gesprächen ermitteln wir Schwächen und Stärken in der Beratungs- oder Vertriebsqualität Ihres Unternehmens aus Kundensicht. Mittels Mystery Research erfassen wir die Dienstleistungsqualität anhand objektiver Kriterien.

Auch Ihre eigenen Servicekontakte überprüfen wir über Folgebefragungen und monitoren das Leistungsniveau, den Kundennutzen sowie den Wertschöpfungsbeitrag Ihres Kundenservice.



© 2012 ServiceMonitor GmbH

Gerne beraten wir Sie zu diesen und weiteren Maßnahmen eines erfolgreichen Customer Relationship Managements. Eine detaillierte Übersicht über die einzelnen ServiceMonitor-Leistungen finden Sie auch auf unserer Internetseite [www.servicemonitor.de](http://www.servicemonitor.de).

Alter Postweg 101/VI.  
86159 Augsburg  
Tel.: 0821 455 25-0  
[www.servicemonitor.de](http://www.servicemonitor.de)  
[kontakt12@servicemonitor.de](mailto:kontakt12@servicemonitor.de)