



MIT SHS VIVEON HABEN WIR EINEN SEHR GUTEN PARTNER GEFUNDEN, DER UNS MIT SEINER BERATUNGS- UND ANALYSE-KOMPETENZ IM CUSTOMER MANAGEMENT OPTIMAL DABEI UNTERSTÜTZT, DEN ECHTZEITDIALOG MIT UNSEREN KUNDEN ZU OPTIMIEREN UND SOMIT UNSERE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT IM MARKT DEUTLICH AUSZUBAUEN.

Kundenbeziehungen sind in den letzten Jahren zweifelsohne fragiler geworden: Die Kunden werden zunehmend anspruchsvoller, sind informierter und wissen sehr genau, welche Alternativen der Markt bietet. Um diesen Anforderungen als Unternehmen in gesättigten Märkten auch zukünftig gewachsen zu sein, ist ein Kundendialog, der die aktuellen Bedürfnisse und Wünsche des Kunden berücksichtigt, unverzichtbar. Nur so können Kundenzufriedenheit und -loyalität langfristig weiter ausgebaut und gefestigt sowie Abwanderungen reduziert werden.

Mit der Unterstützung der neu eingeführten Realtime Decisioning Plattform erhalten unsere Mitarbeiter im Call Center und in den Shops alle notwendigen Informationen, um den Kunden im Echtzeitdialog individuell und hochgradig bedarfsgerecht optimal beraten zu können. Auf diese Weise ist es uns möglich, noch flexibler, schneller und präziser auf die Interessen unserer Kunden einzugehen.

NICOLE HASENSTAB

Projektleiterin bei E-Plus