

Praxisbeispiele:



Berliner Volksbank

Kunden-werben-Kunden-Programm

Die Berliner Volksbank (BVB) setzt bei der Gewinnung von Neukunden immer stärker auf Empfehlungsmarketing. Das Programm ist effizient und kostet deutlich weniger als klassische Marketingaktionen. Die Grundlage ist ein intelligentes Prämienmanagement.

UW Service bietet hier die Basis für die erfolgreiche Umsetzung des Kunden-werben-Kunden-Programms: Projektentwicklung, Kreation der Werbemittel, Prämienbeschaffung, -lagerung und -versand, Customer-Care-Center. So werden Empfehler und Neukunden gleich kompetent betreut.

Leistungen

Konzeptionelle
Projektentwicklung
Prämienmanagement
Call-Center
- Inbound (Servicehotline)
- Outbound
Versandmanagement
Lagerhaltung
Produktion Werbemittel

Kunde

Berliner Volksbank



SportScheck

SportScheck

Kundengewinnung / Promotion

Um den Showroomtraffic des Stores Leipzig nach Umbauarbeiten zu steigern, informiert SportScheck seine Kunden über die Wiedereröffnung und offeriert einen Einkaufsbonus in Form eines Bar-Rabattes. Die Einlösung erfolgt über die Vorlage eines Gutscheins, der als Bestandteil eines Selfmailers versendet wird. Von der Konzeption bis hin zur Messung des Erfolgs liefert UW Service alle Tools, die notwendig sind, um diese erfolgreiche Mailingaktion umzusetzen. UW Service konzipiert, produziert und versendet den personalisierten Selfmailer, der über das personalisierte Responseelement die spätere Erfolgsmessung der Aktion gewährleistet.

Leistungen

Konzept, Idee
Kreation (inhouse)
Datenbankmanagement
Adressbearbeitung
Druck (Personalisierung)
Produktion Selfmailer
Versand

Kunde

SportScheck



ESPRIT

ESPRIT
Kundenclub

Esprit Europe / Canada hat eine effiziente und sehr erfolg-reiche Kundenbindungsmaßnahme: die esprit e*club card. UW Service entwickelte und stellte die komplette Plattform zur Abwicklung dieses Kundenbindungsprogrammes. Dazu gehörten u. a. die Verwaltung der Bonuspunkte, die Internetanbindung, die Schnittstelle zu den Kassensystemen und die e*shop-Anbindung, die Verarbeitung von E-Mails und die mehrsprachigen Mitarbeiter im CallCenter.



Leistungen
Konzept
Adressmanagement
Datenmanagement
Softwareentwicklung
Call-Center
- 24h-Hotline
- 6 Sprachen
Internetplattform
- Pflege, Support
- Hosting
- Schnittstelle
Auswertung / Analyse
Reporting
Druck (Personalisierung)

Kunde
ESPRIT

CITROËN

Citroën Deutschland AG
Kundenbindung und -gewinnung

Über kostenfreie Servicenummern, die z.B. im Internet publiziert werden, haben Kunden und Interessenten die Möglichkeit, sich über die Modelle, Dienstleistungen und aktuellen Angebote von Citroën Deutschland schnell und unkompliziert zu informieren.

UW Service stellt für diese Hotline das qualifizierte Personal im Call-Center zur Verfügung. Die Mitarbeiter beraten die Anrufer, erfassen die Daten von Interessenten und vermitteln Probefahrten. Dies geschieht im engen Austausch mit dem Händlerstamm, der auch tagesaktuell die ermittelten Daten erhält. Darüber hinaus zählen die Betreuung der Händler und die Nachbearbeitung der Kontakte durch die Call-Center-Mitarbeiter zu weiteren Schwerpunkten in der Zusammenarbeit.

Leistungen
Datenmanagement
Call-Center
- Aftersales
- Inbound
- Outbound
- Händlernachweise (Live Operator, Sprachcomputer)

Kunde
Citroën Deutschland AG





VALBRIE (Hochland)
Gewinnspielpromotion

Eine schnelle, einfache und kostengünstige Abwicklung von Gewinnspielen ist für Valbrie wichtig. Neben der Teilnahmekarte im Handel und der Teilnahmemöglichkeit übers Web kann jeder über die angegebene Servicenummer an dem Gewinnspiel teilnehmen. Valbrie verlost im Rahmen einer Gewinnspielpromotion drei Wochenenden in Paris für zwei Personen. UW Service stellt die Servicenummer und die Kapazitäten auf den Sprachcomputern zur Verfügung. Am Ende der Aktion werden die Gewinner von UW Service ermittelt.

Leistungen
Audiotex / Sprachcomputer
Servicehotline
Reporting (wöchentlich)
Adresserfassung
Gewinnerziehung

Kunde
Agentur (GVK)

