

PRESSEMITTEILUNG

Service für die Facebook Generation

Thomas Dehler von VALUE5 im Gespräch mit Ranga Yogeshwar über die Herausforderungen im Kundendialog

Berlin, 30. September 2009 – Thomas Dehler, Geschäftsführer der VALUE5 // Dialogmanagement GmbH, spricht am 06.10.2009 um 11.45 Uhr im Rahmen der Nürnberger VOICE Days plus auf dem von Wirtschaftsjournalist Ranga Yogeshwar moderierten Podium zum Thema „Service für die Facebook Generation“.

Das Internet prägt die Gesellschaft hinsichtlich ihrer Konsum- und Serviceerwartungen. Jederzeit online sein zu können, jederzeit kommunizieren und konsumieren zu können verändert auch die Beziehung des Einzelnen gegenüber den Anbietern von Konsumgütern und Dienstleistungen. Das Individuum wird sich immer stärker seiner Macht bewusst. Die Vergleichbarkeit von Konsumgütern und Preisen ist eine Angelegenheit von wenigen Minuten.

Wer heute Dienstleistungen oder Produkte am Markt anbietet, muss sich den Gewohnheiten eines deutlich aufgeklärteren Endkonsumenten anpassen. Der heutige Konsument bedient sich mit Vorliebe diverser Quellen im Internet – die sind sofort und jederzeit verfügbar: Foren, Internet-Communities, Online-Ratgeber und diverse private Blogs.

Genau hier müssen laut Thomas Dehler Kundenservice-Verantwortliche von Markenherstellern und Dienstleistungsunternehmen nachjustieren: „In einer Zeit, in der Wissen theoretisch unbegrenzt verfügbar ist, kann sich der Kundendialog nur dadurch auszeichnen, wie schnell, kompetent und authentisch Information organisiert wird. Neben fundierter und fallabschließender Beratung ist es essentiell, die Sprache der Verbraucher zu sprechen und zu antizipieren, was sie bewegt.“

Thomas Dehler setzt auf die Trends des Web 2.0. VALUE5 verknüpft in seinem virtuellen Dialog-Center VALUE5-VDC den Community-Ansatz mit intelligenten Prozessketten, um dem Marktsouverän – dem Kunden – exzellenten Service zu bieten. Mit Hilfe der *Crowd Sourced Human Resource Detection* identifiziert VALUE5 Know-how-Träger in Communities und Foren und akquiriert sie in einem Screening Prozess für die telefonische Beratung im Helpdesk. Die Spezialisten loggen sich von ihrem eigenen Arbeitsplatz in die Dialogplattform, um Kundengespräche entgegenzunehmen. Die Qualitätskontrolle übernehmen die Anrufer selbst, indem sie jeden Anruf nach dem Gespräch bewerten. Die Bewertung bildet die Grundlage für die künftige Anrufverteilung. Ein Berater mit exzellentem Wissen und emotionaler Intelligenz bekommt die meisten Anrufe durchgestellt. Die geleisteten Beratungsminuten sind gleichzeitig der Bewertungsmaßstab für die individuelle Honorierung. Somit ist jeder Berater bestrebt, eine stets hochwertige Beratung zu leisten.

Dazu Thomas Dehler: „Die Praxis, fortgeschrittene User in die Beratung von Endkunden einzubinden, schafft Authentizität und stärkt die Kundenzufriedenheit. Die Treue der Kunden ist gerade in Märkten mit gestiegener Volatilität die Grundlage für wirtschaftlichen Erfolg.“

Im Jahr 2004 gegründet, setzt VALUE5 als erstes funktionierendes virtuelles Dialog-Center Deutschlands konsequent auf den *customer involvement* und *crowdsourcing* Ansatz. VALUE5 verbindet mit der internetbasierten Dialogplattform VALUE5-VDC Rat- und Lösungssuchende mit dem für sie besten Spezialisten. Das spezifische Know-how der Kundenberater wird dem Lösungssuchenden ortsunabhängig und sofort verfügbar gemacht. Die dezentrale Kundenberatung über das Web hilft, Kosten im Customer Care einzusparen während gleichzeitig die Qualität der Serviceleistung durch die fachliche Kompetenz der Spezialisten steigt.

Weitere Informationen:

www.value5.com

www.voicedays.com

Pressekontakt: Christoph Spanier, +49(0)30-408171-010, cspanier@value5.com