



Hubert Burda Media



Case Study

Customer Happiness – maßgeschneidert und wirtschaftlich

Für das umfangreiche Zeitschriftenportfolio der Hubert Burda Media Verlage hat dialogplus ein modulares System an Customer-Care-Dienstleistungen entwickelt. Die Module können je nach vertrieblischem Fokus, Markenphilosophie und wirtschaftlichen Anforderungen zusammengestellt werden.

Jeder persönliche Kundenkontakt ist eine neue Gelegenheit, den Abonnenten zu begeistern. Die Burda Verlage legen höchsten Wert auf fachlich kompetente Beratung sowie professionellen und freundlichen Service. Dies wird unabhängig vom gewählten Service-Paket gewährleistet.

BurdaDirect

Auf einen Blick

- Betreuung von über 100 Zeitschriftenobjekten mit modularen Customer-Care-Paketen
- Reduktion der Customer-Service-Kosten um mindestens zehn Prozent
- Gleichzeitige Steigerung der Vertriebserfolge um ca. fünf Prozent
- Systemgestützte Automatisierung und hohe Standards in den Kundenprozessen

„Aufgrund des flexibleren, weil modularen Abo-Services, konnten die Burda Verlage signifikante Einsparungen realisieren. Durch Fokussierung war es möglich, gleichzeitig die Vertriebsfolge durch den Customer Service sogar noch zu steigern.“

Tobias Mai, Geschäftsführer Strategische Vertriebssteuerung, Burda GmbH

Concept

Nach einer ABC-Analyse wurden die Zeitschriftenobjekte gruppiert und der Kundenbetreuungsbedarf pro Zielgruppe ermittelt. Gemeinsam mit den Verlagen wurden gemäß vertrieblicher Ausrichtung, Markenpositionierung und Erlös-Chancen die Anforderungen an die erforderlichen Service-, Vertriebsleistungen und Service-Levels definiert. Angestrebt war ein größtmöglicher Grad an Automatisierung und Effizienz von Kundenprozessen. Aus dem Katalog der Customer-Care-Leistungen konnten die passenden Module bedarfsgerecht und kosteneffizient nach Objekt- bzw. Kundengruppe gebildet werden.

dialog*plus*

Eine **BurdaDirect** Marke

Burda Direct GmbH

Hubert-Burda-Platz 2

77652 Offenburg

Phone +49 781 84-6361

dialogplus@burda.com

www.burdadirect.com

Output

Standard-Leistungspaket

- Fokus auf professionellem Kundenservice mit kompetentem Beschwerdemanagement
- Marktkonforme Service-Levels und Reaktionszeiten
- Hoher Grad an automatisierten Prozessen mit systemgestützter und standardisierter Bearbeitung
- Größtmögliche Kosteneffizienz

Premium-Leistungspaket

- Verlagsindividuelles Service-Team mit Fokus auf Kundenwertsteigerung
- Hohe Service-Levels, Bearbeitungspriorität und kurze Reaktionszeiten
- Mehr Umsatz und Kundenbindung durch datenbasiertes Cross- und Up-Selling
- Aktive Qualifizierung von Kundendaten, Generierung von Opt-Ins und Sepa-Mandaten
- Proaktive Churn Prevention durch Customer Insights

Weitere optionale Module, wie

- Technische Hotline für Digitalprodukte
- Gewinnspiel-Service und Lead-Nachbearbeitung
- Reporting- und Analyse-Tools