

Medion Austria.

Shared Cost 0810 für optimalen Kunden-Support.

Gemeinsam mehr erleben.



Direkte Hotline zum richtigen Ansprechpartner.

Medion ist Multimedia-Partner für viele große Handelskonzerne in Europa. Im After-Sales-Support steht für Medion die Qualität des Kundenservices an erster Stelle. Neben Call-Agent-Schulungen setzt Medion hier auf Shared Cost 0810. Damit erreichen Kunden aus Österreich den gewünschten Call-Agent zentral im Service-Center in Essen – und das zum Ortstarif aus dem Festnetz.

Die Lösung auf einem Blick

- Ständige Erreichbarkeit aus Österreich
- Sofort zum richtigen Gesprächspartner – ohne zusätzliche Technik-Investitionen
- Umfangreiche Statistiken zum Anruf-Aufkommen

Shared Cost 0810. Kundenservice für den persönlichen Nutzen.

Optimierte Service-Hotline. Regelmäßig geschulte Mitarbeiter. Medion vertreibt seine Elektronik-Produkte über große Handelsunternehmen. Auch für andere Markenhersteller – die Vertrieb, Service und Beratung über Medion abwickeln. Die Service-Hotline ist für alle Kundenanfragen 365 Tage im Jahr zu den auf der Homepage www.medion.at veröffentlichten Öffnungszeiten erreichbar. Die Call Agents werden von kompetenten Medion-Mitarbeitern regelmäßig geschult – und können viele Kundenfragen zu Produkten bereits am Telefon lösen. Ohne das Produkt des Kunden vor sich haben zu müssen.

Erreichbar an sieben Tagen die Woche. Problemlösung garantiert. Gerade für Technik-Produkte ist ein ausgezeichneter After-Sales-Service wettbewerbsentscheidend. Die Call Agents von Medion erhalten neben Technik-Schulungen auch Kommunikations-Trainings. Sie sind sieben Tage die Woche für Anfragen zur Garantie-Abwicklung erreichbar. Mit Shared Cost 0810 gelangen alle Anrufer aus Österreich zum richtigen Ansprechpartner im Call Center.

Beste Beratung für höchste Effizienz. Unterschiedliche Anfragen, unterschiedliche Call Agents. Ausgezeichnetes Kundenservice bedeutet für Medion, Kunden auch in der Fach-Beratung höchste Qualität zu ermöglichen. Praktisch heißt das: die Call Agents von Medion sind nach Fachgebieten für unterschiedlichste Anfragen geschult. Dadurch können technische Probleme oft bereits im Telefongespräch gelöst werden. Vor-Ort-

Service und Reparatur-Aufträge werden dadurch minimiert. Die Anfrage wird fachspezifisch beantwortet, der Kunde kompetent beraten – und die Beratungsleistung optimiert.

Kosten-Teilung mit den Gesprächspartnern. Individuelle Lösung bei optimaler Qualität. Das Call Center in Essen ist zentral für die Betreuung der Kunden aus Österreich zuständig. Auch hier setzt Medion auf sein bewährtes Best-Value-Konzept: beste Qualität bei bestem Preis. Shared Cost 0810 ist genau an die Bedürfnisse von Medion angepasst, die Kosten-Verteilung mit den Gesprächspartnern individuell gestaltet. Anrufer aus Österreich erreichen das Call Center zum Ortstarif aus dem Festnetz. Das heißt, dass jeder Anrufer einen kleinen Teil der Verbindungskosten übernimmt. Und alle Anrufe aus Österreich gebündelt ins Call Center nach Essen weitergeleitet werden.

Kunden-Zufriedenheit steuern. Kommunikation einfach messen. Medion kann die Zufriedenheit seiner Kunden ganz leicht kontrollieren. Bei Shared Cost 0810 gibt es umfangreiche Statistiken zum Anruf-Aufkommen: Zeitpunkt und Anzahl der Anrufe zeigen die Effizienz der Kommunikations-Aktivitäten. Die Qualität des Kundenservices ist messbar – und die laufende Erfolgskontrolle der Service Hotline jederzeit möglich.

MEDION®

Kontakt

- Persönlicher Berater
- freecall 0800 810 900
- www.valueaddedservices.at

Herausgeber:
Deutsche Telekom Value Added Services Austria GmbH
Rennweg 97-99
1030 Wien