



Planung · Beratung · Service

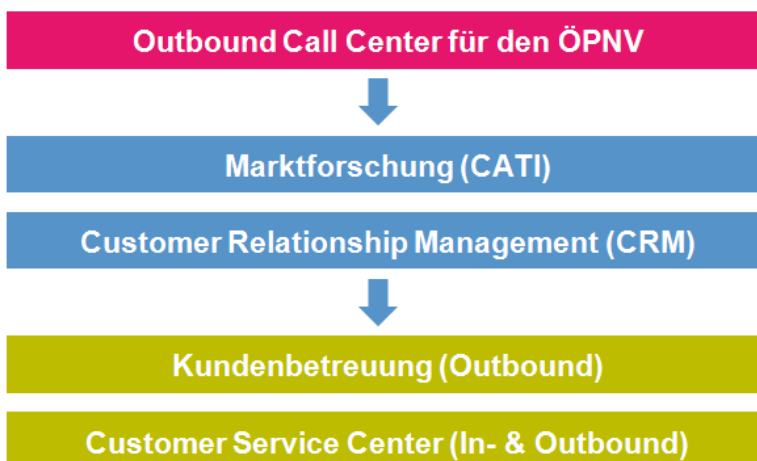


Outbound-Call-Center für den ÖPNV

Ihre Kunden und deren Wünsche sind entscheidend für eine zukunftsorientierte Gestaltung des ÖPNV. Nur wer seine aktuellen und potenziellen Kunden im Blick behält, kann gezielt auf ihre Bedürfnisse eingehen und sie auf Dauer an sich binden.

Mit Hilfe eines effizienten Customer Relationship Managements (CRM) kann das Wissen über den Kunden gesammelt, gebündelt und gezielt eingesetzt werden.

Die rms GmbH möchten Sie dabei unterstützen, die Wünsche Ihrer Kunden und neuer Zielgruppen kennenzulernen, Zufriedenheit und Loyalität zu stärken und neue Kunden zu gewinnen. In unserem professionell ausgestatteten Outbound-Call-Center führen wir für Sie telefonische Marktforschungs-befragung (CATI) durch und unterstützen mit Hilfe von telefonischer Kundenbetreuung Ihr CRM.



Telefonische Marktforschung

Unser Outbound-Call-Center ermittelt Wünsche, Bedürfnisse und Einstellungen Ihrer Kunden und neuer Zielgruppen. Mit Hilfe von CATIs können wir in repräsentativen Befragungen auch Marktpotenziale und Reichweiten von Produkten oder Marketingaktionen messen.

Unsere Leistungen

Wir beraten und unterstützen Sie gerne bei der Durchführung Ihrer telefonischen Marktforschungs- und Kundenbetreuungsprojekte.

Dafür bieten wir folgende Leistungen an:

- Planung und Durchführung von telefonischen Marktforschungsstudien (CATI) als Ad-hoc-, Tracking- oder Panel-Studie
- Planung und Durchführung von Kundenbetreuungsmaßnahmen
- Erstellung und Programmierung von Fragebögen oder Gesprächsleitfäden
- Adressmanagement und Stichprobenplanung
- Anlegen von Schnittstellen zu Ihrem System
- Inbound-Hotline
- Versand von Informationsmaterial
- Individuelle Auswertung
- Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung von neuen Strategien oder weiterführenden Maßnahmen

[Mehr »](#)

Mit unserer langjährigen Erfahrung in der ÖPNV-Marktforschung begleiten wir Sie ganz nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen von der Konzeption des Fragebogens über die Programmierung und Durchführung der telefonischen Interviews bis hin zur Auswertung der Daten. Für die Realisierung der Interviews steht ein Pool von über 100 erfahrenen Mitarbeitern bereit. Vor Beginn jedes Projektes erhalten die Interviewer eine intensive Schulung, während des Feldverlaufs erfolgt eine ständige Qualitätskontrolle.

Kundenbetreuung

Wir bieten die Möglichkeit, Ihre Kunden gezielt telefonisch zu betreuen. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir Gesprächsleitfäden, die individuell auf Ihre Kunden abgestimmt sind und sich variabel an Aufgaben- und Problemstellungen anpassen lassen.

So kann die Zufriedenheit der Kunden gesteigert, die Bindung erhöht und offene Fragen und Probleme können zeitnah geklärt werden. Durch eine umfassende Betreuung Ihrer Abo-Kunden lassen sich z. B. frühzeitige Kündigungen vermeiden. Es steht ein Pool an Beratern bereit, der speziell für die Betreuung Ihrer Kunden geschult wird.

Customer-Service-Center

Neben der aktiven Outbound-Tätigkeit können Personal und Technik auch für Inbound-Telefonate eingesetzt werden. Damit ist eine Rundumbetreuung möglich. Wir geben Ihren Premium-Kunden die Möglichkeit, bei einer speziellen Hotline Fragen zu stellen bzw. Anregungen und Kritik loszuwerden.

Ausstattung & Software

Das Outbound-Call-Center besteht derzeit aus acht Arbeitsplätzen, die flexibel erweitert werden können. Mit der webbasierten Befragungssoftware Ingress begleiten wir Ihre telefonbasierten Marktforschungsprojekte in allen Stufen der Feldarbeit: Von der Adressaufbereitung und Stichprobenziehung über die Fragebogenprogrammierung und Befragung mittels computergestütztem Fragebogen bis hin zur Kontaktverwaltung und Auswertung der Ergebnisse. Zur Verwaltung und Bearbeitung von Kundendaten steht zudem die CRM-Software AG-Vip SQL zur Verfügung. Diese ermöglicht die flexible Gestaltung von Gesprächsleitfäden zum Zwecke der Kundenbetreuung.

Über standardisierte Schnittstellen, z. B. zu Ihrem CRM-System, können Daten übernommen bzw. übertragen werden, damit Sie und wir immer auf dem neuesten Stand sind.

Die nächsten Schritte

Gerne unterstützen wir Sie auch bei der Vorbereitung und Umsetzung von weiterführenden Maßnahmen.

Referenzen

- Marktforschung RMV-KoMM (Kontinuierliche Markt- und Mobilitätshebung) (seit 2012)
- Marktforschung „RMV-SchnupperTicket“-Käufer (2012)
- Marktforschung „Kundenzufriedenheit im RMV“ (2011)
- Marktforschung zum EU-Projekt „SINTROPHER“ (2011)
- Marktforschung „Evaluation Taunusticket“ (2010)
- Abonnentenbetreuung bei der ESWE Verkehrsgesellschaft in Wiesbaden (2007-2013)

Kontakt rms

Rhein-Main-Verkehrsverbund
Servicegesellschaft mbH
Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main
www.rms-consult.de

Simone Moschisch

Tel.: 069 27 307-455
Fax: 069 27 307-477
smoschisch@
rms-consult.de