



Zusammenwachsen



Kurz und bündig – wir über uns

Die consense systems gmbh & co. kg mit Sitz in Frankfurt am Main wurde 2004 gegründet. Seitdem expandiert das Unternehmen kontinuierlich.

Neben 15 Festangestellten unterstützen je nach Projektlage ca. 30 Agents in den Bereichen Telefonie und Datenmanagement die schnelle und zuverlässige Bearbeitung sämtlicher Kundenanliegen.

In den vergangenen Jahren haben wir uns in einigen Bereichen derart spezialisiert,

dass wir uns heute als erfahrener Qualitätsdienstleister bezeichnen können.

In dieser Broschüre erhalten Sie Einblick in unser umfangreiches Dienstleistungsangebot. Es würde uns sehr freuen,

Outbound-Telefonie – wir stellen den Kontakt zu Ihrem Kunden her

Die sogenannte „Outbound-Telefonie“ beinhaltet ein breites Spektrum an unterschiedlichen Methoden, die es ermöglichen, mit ausgewählten Zielgruppen in Kontakt zu treten. Da wir im Falle eines solchen Projekts stellvertretend für Sie den Erstkontakt mit einem potenziellen Kunden oder Interessenten herstellen, ist es uns wichtig, dass wir von Beginn an die Qualität der Gespräche in den Vordergrund stellen.

Projektparameter, die wir gemeinsam mit Ihnen festlegen:

- Gezielte Auswahl der anvisierten Zielgruppe/Adressen
- Abgestimmte Gesprächsleitfäden im definierten „Firmenjargon“

wenn Sie in diesem Leistungsspektrum neue Vorteile zur Optimierung Ihres Business entdecken würden.

consense systems – Ihr Qualitätsdienstleister in Sachen Outsourcing

Das Know-how der consense systems gmbh & co. kg lässt sich am besten unter dem Motto „Outsourcing mit Kundenbeziehungsmanagement“ zusammenfassen.

„Outsourcing“ deshalb, weil unser Produktportfolio all jene klassischen Bereiche umfasst, die Unternehmen vorwiegend auslagern, um sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren. Dazu gehören unter anderem die Inbound- und Outbound-Telefonie sowie der Bereich Datenmanagement – insbesondere mit dem Schwerpunkt Familienversichertenbestandspflege für die gesetzliche Krankenversicherung.

- Sicheres Monitoring der laufenden Projekte
- Aussagekräftige Statistiken zu festgelegten Zeitpunkten – auch bereits während des laufenden Projekts
- Regelmäßige Feedbackgespräche und – falls erforderlich – sofortige Nachsteuerung

Ob Kleinstprojekte oder große Outbound-Offensiven: Dank unserer fundierten Erfahrung realisieren wir Outbound-Projekte jeder Größenordnung.

Doch damit nicht genug: Mit der Möglichkeit, ein Projekt zunächst über eine Pilotphase mit uns abzustimmen und kurzfristig vereinbarte Ausstiegsszenarien zu definieren, bewahren Sie sich als Kunde die Freiheit der Entscheidung und den Vorteil einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit uns.

Der Schlüssel zum Erfolg ist unser bewährtes „Kundenbeziehungsmanagement“. Durch diese strategische Vorgehensweise stellen wir gezielt Kontakte zwischen Ihrem Unternehmen und Ihren potenziellen Kunden her. Zudem pflegen wir bestehende Kundenbeziehungen ganz im Sinne Ihres firmeneigenen Corporate Behaviour. Aber vor allem durch die Verknüpfung dieser beiden Kompetenzbereiche können wir Ihnen weitaus mehr Support und Unterstützung bieten als jeder herkömmliche Dienstleister. Damit der Mehrwert, den wir Ihnen bieten, für Sie stets transparent ist, analysieren wir nicht nur die Ergebnisse, sondern bereits alle Teilschritte, die zur Zielerreichung führen. Charakteristisch für unsere Arbeit ist ein ausgeprägtes Vorschlagswesen mit Blick auf die Gesamtkonzeption, auf den Kundennutzen sowie auf die Beratung im Vorfeld der Projekte und im laufenden Prozess.

Unheimlich erfolgreich mit Mystery Calls

Einen weiteren Baustein im Bereich der Telefonie stellen unsere sogenannten „Mystery Calls“ dar. Dabei führen Agents der consense systems gmbh & co. kg für Sie Testanrufe in Ihr Inbound-Callcenter oder auf Ihre Service-Hotline durch, um nach vorgegebenen Kriterien (Service Level Agreements) die aktuelle Servicequalität zu überprüfen. Dabei treten unsere Mitarbeiter getarnt als „ganz normale“ Kunden auf, spielen realistische Gesprächssituationen nach und erreichen anhand zuvor festgelegter Prüfkriterien wertvolle Ergebnisse.

Durch diese regelmäßige Qualitätskontrolle über unsere Mystery Calls lassen sich Ihre Servicequalität und damit auch die Zufriedenheit Ihrer Kunden deutlich steigern.

Inbound-Hotlines-on-Demand – das soll uns erst mal jemand nachmachen

Schnelligkeit und Flexibilität sind die Stärken, mit denen sich jeder Outsourcing-Dienstleister gerne schmückt. Doch weil wir diese Stärken nicht nur kommunizieren, sondern kontinuierlich ausbauen, gehören wir heute zu einem kleinen Kreis hoch spezialisierter Anbieter, die sogar innerhalb nur weniger Stunden eine Inbound-Hotline an den Start bringen können. Dabei realisieren wir zeitgleich sowohl alle technischen als auch personellen Anforderungen sehr zuverlässig und präzise.

Alles aus einer Hand – Datenmanagement als Full-Service-Lösung

Unter Full-Service-Lösungen verstehen wir sämtliche Dienstleistungen, die von A-Z in unserem Haus bearbeitet werden. Möglich wird dies durch die enge Kooperation mit einer Vielzahl vernetzter Dienstleister, z. B. Verlage, Lettershops, Werbeagenturen und Fachexperten.

Die Vorteile für unsere Kunden überzeugen: Sie erhalten alle Leistungen aus einer Hand und profitieren von einem niedrigen Abstimmungsbedarf. Zudem sind durch unsere Prozessüberwachung Schnittstellenprobleme nahezu ausgeschlossen, denn wir sind jederzeit in der Lage, große Datenmengen aus verschiedensten Bereichen zu prüfen, zu erfassen und zu verwalten.

Liebling der Krankenkassen

Unsere Spezialität auf dem Gebiet der gesetzlichen Krankenkassen ist ganz klar die Familienversichertenbestandspflege. So bieten wir bereits einer großen Zahl von Krankenkassen ein erfolgreiches, äußerst flexibles Servicepaket an. Die Bestandteile dieses Servicepakets können individuell auf Ihre Versicherten abgestimmt werden. Hier eine Auswahl unserer speziellen Serviceleistungen:

Ganz gleich, ob Sie eine Notfall-Hotline für Ihre Versicherten bzw. zur Bewältigung einer kritischen Situation aufseiten Ihres Kundenunternehmens benötigen oder eine langfristig angelegte Info-Hotline planen: Gemeinsam mit unseren Technikpartnern realisieren wir kurzfristig optimierte Hotline-Lösungen, die stets auf Ihre individuellen Anforderungen und auf die von Ihnen gewünschten Erreichbarkeitszeiten abgestimmt sind. Das Beste daran: Wir springen immer dann ein, wenn es bei Ihnen im Hause richtig eng wird!

- Fami-Hotline
- Rücklauferfassung
- Vollständige Prüfung nach § 10 SGB V
- Rücklaufquotenerhöhung
- Mailing-Koordination
- Fami-Visite

Spezialist für Bonusprogramme

Seit Januar 2004 bieten Krankenkassen ihren Mitgliedern verschiedene Bonusprogramme an. Versicherte, die sich zu diesen Programmen anmelden, werden für ihre Teilnahme an gesundheitsfördernden Maßnahmen wie z. B. Sportaktivitäten, Impfungen und Vorsorgeuntersuchungen mit Prämien belohnt.

Die consense systems gmbh & co. kg übernimmt die umfassende Betreuung dieser Bonusprogramme – von der ersten Konzeptidee bis zur kompletten Durchführung. Dabei werden die speziellen

Beispiele für die Einsatzbereiche von Inbound-Hotlines:

- Überlauf Ihrer Zentrale – insbesondere in Randzeiten
- Fachspezifische Beratungshotlines
- Info-Hotlines
- Notfall-Hotlines
- Bestellannahme

Kassenziele sowie die Wettbewerbssituation stets berücksichtigt. Einmal mehr erfolgt auch hier die gesamte Abwicklung aus einer Hand und ohne Personalaufwand aufseiten der Krankenkassen, denn wir übernehmen das gesamte Datenmanagement, die Prüfung der Bonusheft-Einsendungen auf Zulässigkeit, den Einkauf und die Logistik der Prämien. Selbstverständlich gehören auch die Abrechnung und die Statistik zu unserem Aufgabenbereich. Zudem haben Datenschutz und Datensicherheit für uns höchste Priorität!

Dieses äußerst erfolgreiche Dienstleistungsangebot ist in Krankenkassenkreisen bereits heute bestens bekannt. Gerne berichten wir Ihnen während einer persönlichen Beratung von unseren Referenzprojekten.





Also dann – kommen wir ins Gespräch

Natürlich kann diese Broschüre keinen persönlichen Dialog ersetzen. Und vielleicht haben sich beim Lesen Ihrerseits einige Fragen ergeben. Diese würden wir Ihnen sehr gerne bei einem ersten Beratungsgespräch beantworten.

Nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf.
Wir freuen uns auf Sie und auf Ihr Interesse an einer erfolgreichen Zusammenarbeit!

con sense
.systems

consense systems
gmbh & co. kg

Vertrieb & Produkt
Christiane Baader
Markus Michael

Kontakt
An der Dammheide 10
60486 Frankfurt am Main

Hotline
Fon 01803.446 446 300*
Fax 01803.446 446 399*

E-Mail/Internet
info@consense-systems.de
www.consense-systems.de

*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk.