

Herzlich willkommen

telepower

macht Kommunikation wertvoll

# Einleitung

## Telemarketing



Der aktive Dialog mit Kunden ist heute ein entscheidender **Wettbewerbsvorteil**, telepower spricht mit Ihren Interessenten und Kunden, steuert **Vertriebskampagnen** und garantiert ein ganzheitliches **Prozessmanagement**.

Nicht nur das **Einsparen von Kosten**, sondern auch die **Steigerung des Wertes** jedes einzelnen Kundenkontakts, ist die zeitgemäße Kommunikationsstrategie.

Ein **Erfolgs-Dialog** beginnt mit einem professionell geführten **Telefongespräch**.

**Das ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens.**

# Ihr Vorteil:

Unsere Erfahrung



Voraussetzung für den Erfolg von **Telemarketing** ist die richtige strategische und organisatorische Einbindung in Ihre Unternehmensstrategie, sowie in die gesamte **Vertriebs- und Marketingplanung**.

Ob Sie Marketing- und Absatzziele erreichen, oder Ressourcen optimieren wollen:

telepower ist der Spezialist für Ihren unternehmerischen Erfolg

*... seit 25 Jahren.*

# Geschäftsbereich Outsourcing



telepower versteht sich als Ihr Partner für die Auslagerung von **Geschäftsprozessen**.

Experten mit **fundiertem Fachwissen** und **modernste Technologien** ermöglichen Ihnen ein **schnelles und effizientes Agieren**, sowohl im Outbound-, als auch im Inbound-Bereich.

In der subjektiven Wahrnehmung Ihrer Kunden, agieren wir nach exakt den selben **Service-Level-Agreements (SLA)**, wie eine hauseigene Unternehmenseinheit.

Das Etablieren friktionsfreier Prozesse, sowie von exzellenten Servicestandards, bildet das Fundament für eine **langfristige Zusammenarbeit**.

# Unser Team

Ihre Ansprechpartner



Der persönliche Kontakt sowie regelmäßige Rücksprache mit unseren Kunden, laufendes Reporting zum Projekt-Status und zuverlässiger Kunden-Support zeichnen uns aus.

**Elfriede Herrgesell**  
Geschäftsführung



**Kerstin Stupnik**  
Assistentin der GF



**Gregor Baron**  
Teamleiter Wien



**Petra Maurer**  
Teamleiterin Klagenfurt



**Martin Hosner**  
Leitung Kärnten

# Unser Tätigkeitsfeld

Outbound & Inbound



Aktives Kunden-  
Kontakt-Management

Outbound

Passives Kunden-  
Kontakt-Management

Inbound

telepower setzt die Bereiche **Outbound** und **Inbound** intelligent für Ihre Unternehmensziele ein und macht **Kommunikation** und **Dialog-Marketing** zu strategischen Werkzeugen für Ihr Unternehmen.

# Unsere Leistungen

## Outbound



- ✓ Verkauf
- ✓ Terminvereinbarungen
- ✓ Nachfassen von Direct-Mailings und Einladungen
- ✓ Kundenrückgewinnung und Neukundenakquise
- ✓ Datenaktualisierung, Leadgenerierung
- ✓ Kundenzufriedenheitsstudien, Quality Calls
- ✓ Befragungen
- ✓ Inkasso
- ✓ Mahnwesen

# Telefon-Verkauf

## Outbound



Jedes vierte Unternehmen verkauft heute bereits über aktives Telemarketing.  
**Ein wesentlicher Vorteil dabei ist die Relation von Investition zu neu generiertem Umsatz.**

Wir **ergänzen** Ihre klassische Vertriebsstruktur durch aktiven Verkauf von standardisierten Produkten und Dienstleistungen. Damit unterstützen wir die **Erreichung Ihrer Vertriebsziele, erhöhen den Servicegrad** Ihres Unternehmens und **senken gleichzeitig Ihre Vertriebskosten.**



# Terminvereinbarung

Outbound



## Ihr Außendienst hat zu wenig Zeit für den Verkauf?

Wir bringen Ihre Verkaufszahlen wieder auf Kurs – durch **strukturierte telefonische Terminvereinbarung**.

Diese Form der **intelligenten Arbeitsteilung** ermöglicht allen Beteiligten, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren. Top Verkäufer performen in erster Linie im **direkten** Dialog mit Kunden – UNSERE **Stärke** ist es, diesen Kundenkontakt für Sie herzustellen.

Wir gewährleisten Ihnen einen **vollen Terminkalender**, sowie **Haltbarkeit der Termine**, basierend auf einer **ökonomischen Routenplanung**.

**Jeder macht das, was er am besten kann.**

# Passives Kunden-Kontakt-Management

## Inbound



### **Inbound-Services decken den klassischen Kundendienst ab.**

Es werden Anrufe, Bestellungen und eventuelle Beschwerden Ihrer Kunden entgegen genommen.

Zu den traditionellen Agenden eines Kunden-Service-Centers zählen auch die Entgegennahme von Hotlines, Abdeckung von Spitzen und Weiterleitung an Outbound.

Bei Terminvereinbarungen tragen wir Ihre - von uns vereinbarten - Termine online in Ihren Kalender ein, sodass Sie diese sofort einsehen können.

Abgerundet wird unser Leistungsspektrum durch Tiefendatenrecherche, sowie Meinungs- und Marktforschung.

# Unsere Leistungen

## Inbound



- ✓ Service-Hotline mit automatischem Routing
- ✓ Reklamationsbearbeitung, Beschwerde-Management
- ✓ Terminvereinbarung (z.B. für Ärzte, Rechtsanwälte, öffentliche Institutionen, ...)
- ✓ Bestellservice und Auftragsannahme
- ✓ Gewinnspiel und Gewinnspielresponse
- ✓ Übernahme bestehender Hotlines bei Overflow und Abwesenheit

# Unsere Arbeitsweise

Worauf wir wert legen



Reibungslose Abläufe, exzellente Servicestandards, laufende Aus- und Weiterbildung, sowie ein **wertschätzender Umgang** mit allen MitarbeiterInnen sind für uns, sowie für unsere Kunden, unverzichtbare Werte, für die telepower steht.

Gemeinsam mit allen Führungskräften, dem gesamten Kundenservice- bzw. Frontoffice-Team, sowie unseren professionellen Call-Center-Agents treten wir für **höchste Qualität** und **nachhaltige Kundenbindung** ein.

telepower macht Kommunikation wertvoll.

# Vorteile

Ihr Mehrwert



Fundierte Fachwissen, langjähriges Know-how

Spezialisierung auf Outbound und Direct-Sales

Senkung Ihrer Vertriebskosten durch Outsourcing

Modernste Callcenter-Technologie

Kontinuierliche Verbesserung durch laufendes Monitoring

Umsatzsteigerung, Unternehmenszielerreichung

Erhöhung von Service-, Qualitäts- und CRM-Standards

PowerTraining Ausbildungsakademie

# Business Experience

Human Kapital  
Adressmanagement  
Beispiel Yves Rocher  
Technik & Qualitätssicherung

# Human-Kapital

## Qualifizierung



Ein Großteil unserer engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeitet schon **seit über 10 Jahren** für uns. In dieser Zeit konnten wir viel an Erfahrung gewinnen und die Gesprächskompetenz unserer Agents weiter entwickeln und perfektionieren.

Für telepower telefonieren aktuell rund 150 qualifizierte Callcenter-Agents.

Das Verhalten unserer Agents am Telefon, ihre **Gesprächskompetenz** sowie fachliche Fähigkeiten definieren die **Qualität** von telepower und in weiterer Konsequenz das Image unserer Auftraggeber bei ihren Kunden.

Dadurch ist heute eine zeitgemäße, professionelle und kompetente Bearbeitung Ihrer Projekte sichergestellt.

### Adresspotenziale werden bestmöglich genutzt

- ✓ Jeder Kunde/Interessent wird mit bis zu **acht Wählversuchen** kontaktiert
  - an verschiedenen Tagen
  - zu unterschiedlichen Tageszeiten
- ✓ Sämtliche zur Verfügung gestellten Telefonnummern werden einerseits automatisch, darüber hinaus manuell aktualisiert
- ✓ Diese Maßnahmen gewährleisten eine überdurchschnittliche Erreichbarkeit, in der Bandbreite von 60 - 70%
- ✓ Die Datenqualität wird deutlich erhöht – zum Vorteil unserer Kunden



# Business Experience

Yves Rocher



## 20 erfolgreiche Jahre Telefonverkauf

- ✓ Seit 1995 sind wir ohne Unterbrechung für den französischen Kosmetikkonzern Yves Rocher aktiv
- ✓ Zu Beginn bearbeiteten wir circa 5.000 Adressen im Monat
- ✓ Heute sind es rund **50.000** monatlich
- ✓ Unsere Erfolgsquote ist nach wie vor überdurchschnittlich hoch
- ✓ Da laufend Produktschulungen stattfinden, sind unsere Agents perfekt informiert
- ✓ Durch kontinuierliche Weiterentwicklung von Kommunikations- und Servicestandards, sowie durch laufende Steigerung der Abschlussquoten, konnten wir uns als fixer Vertriebsweg der Multi-Channel-Verkaufsstrategie von Yves Rocher in Österreich etablieren

# Technik

state of the art



Wir verfügen über ein modernes und professionelles Telefon-Computer-System.

**Intelligente Software-Lösungen** unterstützen unsere Agents in ihrer täglichen Arbeit und gewährleisten eine qualitativ hochwertige Bearbeitung Ihrer Projekte.

Dazu nutzen wir alle erforderlichen technischen Möglichkeiten, wie

- ✓ Logging
- ✓ Monitoring
- ✓ Automatische Wählfunktion (Dialer)
- ✓ Individuelle Arbeitsoberflächen für die Agents bei jedem Projekt
- ✓ Detailgenaue Auswertungen für diverse Statistiken

Die Programme werden individuell für jeden unserer Kunden in unserer internen IT-Abteilung entwickelt.

# Qualitätssicherung

state of the art



Zur **Qualitätssicherung** werden auf Wunsch sämtliche Verkaufs-Dialoge mit Ihren Kunden digital aufgezeichnet. Dadurch gewährleisten wir den **kontinuierlichen Verbesserungsprozess** der Kommunikation und garantieren **höchste Qualitätsstandards** in der Gesprächsführung.

Um eine nachhaltige Qualitätssicherung und laufende Software - Optimierungen zu gewährleisten, beschäftigen wir hochqualifizierte Programmierer.

# Zufriedene Kunden

Referenzen

Branchen

Industrien

# Referenzen



YVES ROCHER

T-Mobile



meyermode  
Ihr Größen-Spezialist



**BILLA**



**ROGNER**  
INTERNATIONAL



DIGnewtron



**PORSCHE**  
INTER AUTO GMBH & CO KG



**VGN**

VERLAGSGRUPPE  
NEWS

**Initial**

**TRANSFER**  
PERSONALMANAGEMENT

Hubert Burda Media

**Allianz**

**Dior**

**CTX CONTAINEX**

**LEAD**  
Innovation

**coface**  
FOR SAFER TRADE

**HEROLD.at**

**MONA**  
Perfekt in Qualität und Passform

**KLINGEL**



**ÖSTERREICH**

**SMATRIC**  
Strom gibt Gas.

**HDI**



**Gourmet**

Österreichs führender Menüservice

# Standorte

Wien  
Villach  
Klagenfurt

# Headoffice telepower Wien

Standorte



## Kernkompetenz unserer Zentrale in Wien: B2B

Seriosität, emotionale Intelligenz und hohe Gesprächskompetenz sind die entscheidenden Qualitätskriterien von zeitgemäßem Telemarketing auf höchstem Niveau.

Das Team von telepower legt größten Wert auf exzellente Qualität von Serviceleistungen, Zuverlässigkeit und die friktionsfreie Bearbeitung Ihrer Projekte.

Kontakt: **Tel**            **+43 1 665 71 75**  
                 **Fax**            **+43 1 665 89 58**  
                 **E-Mail**        **office@telepower.at**  
                 **A-1230 Wien, Anton-Baumgartner-Straße 44, Kaufpark Top 45**

# Callcenter telepower Villach

Standorte



## Kernkompetenz unseres Callcenters Villach: B2C

Auf Grund der dynamischen Entwicklung von telepower wurde 1999 unser Callcenter in Villach eröffnet.

Die Spezialisierung auf **B2C** stellt eine intelligente und logische Ergänzung unseres Leistungsspektrums dar und garantiert unseren Geschäftskunden den seriösen Dialog zwischen Unternehmen und Privatkunden, bzw. Konsumenten.

Erfahrene Projektleiter unterstützen, führen und coachen unser Team von engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Kontakt: **Tel**            **+43 4242 244 22**  
                 **E-Mail**        **villach@telepower.at**  
                 **A-9500 Villach, Rennsteinerstraße 7**



# Callcenter tele**mania** Klagenfurt

Standorte



## Kernkompetenz unseres Callcenters Klagenfurt: Printmedien

Aus strategischen Überlegungen heraus, wurde 2006 unsere Niederlassung in Klagenfurt gegründet. Mit entsprechender Expertise und Spezialisten-Know-How im Bereich der **Printmedien**, überzeugt ein Team von hochqualifizierten Kommunikationsprofis.

Unsere Callcenter-Agents, unter anderem Damen und Herren der Generation 45+, begrüßen die flexiblen Arbeitszeiten und bereichern seit vielen Jahren unser Team.

Kontakt: **Tel**            **+43 4242 2000 466**  
                 **E-Mail**        **office@telemania.at**  
                 **A-9020 Klagenfurt, Pischeldorfer Straße 57**

# Unsere Philosophie

## Mission Statement



*„Eine gute Idee alleine genügt nicht. Man[n] bzw. Frau braucht auch die **Power**, sie umzusetzen.“*

---

Elfriede Herrgesell  
Gründerin, Inhaberin, Geschäftsführung  
tele**power**

# Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen

Ihr telepower Team