

Gut beraten - Exalead unterstützt die intertel dialog-service-gmbh beim effizienten Telefonmarketing

*Leicht zugängliche Online-Wissensdatenbanken optimieren
Expertise der intertel-Telefonagenten*

München/Darmstadt, 23. September 2008 – Exalead, Anbieter von Suchtechnologien für Unternehmen und das Internet, setzt seine Suchplattform one:enterprise ab sofort auch beim Telefonmarketing-Spezialisten intertel dialog-service-gmbh ein. Das in Nürnberg beheimatete Unternehmen verfügt über eine mehr als 25-jährige Erfahrung in den Disziplinen In-/Outbound und betreut im Rahmen dieser Tätigkeit zahlreiche Unternehmen in unterschiedlichen Branchen, allen voran Energieversorgungsunternehmen und Unternehmen der pharmazeutische Industrie. Die daraus resultierende Datenflut, unterschiedliche Informationen in verschiedenen Formaten in zumeist nicht digitalisierter Form, führten schon bald zur Frage nach einer Wissensdatenbank, die individuell auf einzelne Kundenwünsche angepasst und trotzdem übersichtlich und klar strukturiert sein sollte.

Hohe Beratungsgüte durch indexierte Datenpools

Erfolgreiches Telefonmarketing zählt zu einer der wichtigsten Disziplinen in einem erfolgreichen Marketingmix. Maximale Kundenbindung durch direkte Ansprache, schnelle Ergebnisse und ein kurzer ROI sprechen dabei eine klare Sprache. Spezialanbieter wie die intertel dialog-service-gmbh haben zum einen den Trend, aber auch die hohen Ansprüche erkannt, die der Geschäftszweig bietet und sich seitdem in der Energiewirtschaft und Verlagsbranche- aber auch Pharma-Industrie etabliert. Das Pflichtenheft der Mandate umfasst dabei folgende Merkmale:

- Sicherstellung einer schnellen und zielorientierten Kundenbetreuung
- Optimale Skalierbarkeit der Datenbank und einfacher Zugriff auch von verteilten Standorten, um Kundenanfragen schnell und möglichst präzise beantworten zu können
- Einfaches Interface, um einen geringen Schulungsaufwand und damit einen schnellen Start einzelner Accounts zu garantieren

Presse:

Gerhard Hiller
Exalead S.A.
Niederlassung Deutschland
Tel.: +49 6151 3599 690-0
Fax: +49 6151 3599 690-35
gerhard.hiller@exalead.com

Jürgen Rast / Marco Dautel
Trademark PR
Tel.: +49 (0)89 – 4444 67433
Fax: +49 (0)89 – 4444 67479
exalead@TrademarkPR.eu

Indexierung des Datenpools

Auch im Fall der intertel dialog-service-gmbh bestand das eigentliche Problem im Vorliegen einer meist schier übermächtigen Menge unstrukturierter Daten. Bei jedem neuen Mandat muss diese Menge neuer Informationen zunächst gesichtet und indexiert werden. Im Falle von intertel wurde zunächst eine relativ geringe „Testmenge“ indexiert und auf saubere Übernahme geprüft. Nach erfolgreicher Übernahme der Daten wurde ein externer Dienstleister beauftragt, den gesamten Datenbestand zu indexieren und die grafische Einbindung der Exalead-Oberfläche in die Benutzeroberfläche des Kunden zu übernehmen. Die derart aufbereiteten Daten sind ab sofort in Echtzeit verfügbar und bieten dem Kunden mehrschichtige Suchmöglichkeiten. Einzelne Suchanfragen generieren dynamische Inhaltsverzeichnisse, die es den intertel-Kundenberatern ermöglichen, Kundeninformationen in spezifische Kategorien einzuteilen oder die Suche über Keywords zu verfeinern. Die Dokumente, in denen der gesuchte Begriff enthalten ist, werden aufgelistet und der eigentliche Treffer - leicht erkennbar - farblich hervorgehoben. Der Kundenbetreuer kann darüber hinaus einfach zwischen einzelnen Dokumenten wechseln. Das Beratungsgespräch erfährt dadurch eine hohe inhaltliche Bereicherung, weil Rückrufe nicht mehr nötig sind: Fragen müssen nicht aufgeschoben, sondern können umgehend und präzise beantwortet werden – Gleiches gilt für neue Informationen, die in Echtzeit in den Datenpool integriert werden. Der permanente Zugriff unterstützt auch ein weiteres Spezialmerkmal von intertel, die Verfügbarkeit der Kundenbetreuer rund um die Uhr, so der Kunde dies wünscht. Das Management eingehender Reklamationen wird deutlich vereinfacht, auch die Optimierung der Bereiche Pre-/After-Sales kann schnell, individuell und effizient vorangetrieben werden.

Was bringt die Zukunft? – Telefonmarketing der nächsten Generation

Modernes Telefonmarketing birgt Risiken, aber auch große Chancen. Großunternehmen wissen um den Wert des Tools, wenn es richtig auf- und eingesetzt wird. Für Dienstleister ist die Kompetenz der Telefonagenten entscheidend, sie fungieren als verlängerter Arm des Unternehmens. Über Wohl und Wehe eines Geschäftskontaktes entscheiden dabei oft wenige Augenblicke, in denen alle wichtigen Informationen „zur Hand“ sein müssen.

Exalead

Mit dem Ziel, den Markt für Suchmaschinentechnologie zu revolutionieren, gründeten François Bourdoncle und Patrice Bertin im Jahr 2000 das Software-Unternehmen Exalead. Hauptsitz des französischen Unternehmens ist in Paris, weitere Niederlassungen finden sich in New York, San Francisco, Mailand, Darmstadt, Glasgow, London und Madrid. Anspruch des Unternehmens ist es, die Informationssuche für Unternehmen und Privatanwender ständig zu verbessern. Anwender der Software können über eine einheitliche technologische Plattform unkompliziert auf Informationen zugreifen – unabhängig davon, ob diese im Internet, Intranet oder auf dem Desktop abgelegt sind. Exalead Software wird von führenden Banken und Finanzdienstleistern, Sport-, Medien-, Unterhaltungs- und Telekommunikationsunternehmen genutzt. Seit 2004 existiert die gleichnamige Suchmaschine mit über acht Milliarden indextierten Seiten www.exalead.com /.fr /.de.

Die Suchmaschine im Internet: www.exalead.de

Informationen zum Unternehmen: <http://corporate.exalead.com/enterprise/l=en>