

D A M O V O

Video-Lösung für
Vertragsverlängerung



Change Driver

Ein Hersteller im Bereich von Druckern, Faxgeräten, Kopierern und Scannern möchte die Produktivität seiner Vertriebsorganisation steigern.

Dabei soll v.a. der Prozess der Verlängerungen im Bereich der Standard-Wartungsverträge optimiert werden. Alle 2-3 Jahre erfordern diese relativ viel Aufmerksamkeit, obwohl neben der schlichten Verlängerung des Vertrages meist nur eine geringe Mehrung an Endgeräten in den Vorgang einfließt.

So kommt der neue Abschluss oft erst nach mehreren Besuchen, Prozessschritten und modifizierten Angeboten zustande.



DAMOVO





DAMOVO



Damovo Approach

Im Contact Center-Bereich wurde dafür eine Video-Lösung implementiert.

Hersteller und Kunde haben nun die Möglichkeit, die Vertragsverlängerung per Videokonferenz zu besprechen.

Die Contact Center-Agenten bekommen eine Integration mit dem Kalkulationstool des Herstellers zur Verfügung gestellt, sodass Änderungswünsche sofort in das neu erstellte Angebot einfließen können.

Durch die Integration einer E-Signatur-Lösung ist es möglich, am Ende des Beratungsgespräches sofort zu einem validen Geschäftsabschluss zu kommen.



Customer Value

DAMOVO

So profitieren die **Kunden**

Die anstehende Verlängerung der Serviceverträge kann zeitschonend geklärt und umgesetzt werden.

Änderungswünsche werden unmittelbar bedient, die modifizierten Angebote werden just in time zur Verfügung gestellt.

So profitiert das **Unternehmen**

Die Einführung der Video-Lösung im Contact Center-Bereich erspart den vertrieblichen Außendienstmitarbeitern mehrstufige Gespräche beim Kunden und eine Menge Reisezeit.

Die Kundenzufriedenheit hat sich verbessert, da Änderungswünsche unmittelbar bearbeitet werden.

