



Leistungen:

■ Allgemein

- Customer Care (Front-/Backoffice)
- Daten- und Contentmanagement
- Dokumentenmanagement
- Antragsmanagement
- Aktive Vertriebsunterstützung
- Consulting
- Bonusysteme und Clubkonzepte
- Purchasing und Print Production
- PoS-Logistics
- Transportmanagement

■ Banken/Versicherungen

- Interessenten- und Bestandskundenbetreuung
- Durchführung von Welcome-Calls
- Terminvereinbarungen
- Cross- und Upselling
- Kündigerrückgewinnung
- Beschwerde-/Reklamationsbearb.
- Posteingangs-/Retourenhandlung
- Antragsfassung und -bearbeitung
- Durchführ. v. Outbound-Aktionen
- Entgegennahme von Aufträgen und Bestellungen
- Erfassung von Legitimationen
- Vermittlung und Versendung von Produkt-/Kontoinformationen
- Rechnungsverarbeitung
- Aktive Mahnungsverfolgung

■ Banken

- Erteilung von Kontoauskünften
- Ausführung v. Aktien-/Wertpapierorders
- Annahme/Durchf. v. Überweisungen
- Kontoeröffnungen und Depotübergabe
- Eröffnung von Fondssparverträgen
- PIN-/TAN-Handling
- Onlinebanking-Helpdesk

arvato services – vernetzte Kompetenzen

arvato services – ein kompetenter und erfahrener Dienstleister, der Spezialist für Kundenkommunikation für Banken und Versicherungen.

Die arvato AG ist der zentrale Dienstleister sowohl für Unternehmen aus dem Konzernverbund der Bertelsmann AG als auch für externe Auftraggeber und zählt in ihren Märkten zu den größten europäischen Dienstleistern.

Wer ist arvato?

Die arvato AG ist eine 100%ige Tochter der Bertelsmann AG. Im Bereich von arvato werden mehr

als 150 Mio. Endverbraucher weltweit in diversen Sprachen über sämtliche Kommunikationskanäle individuell betreut. Mit mehr als 60.000 Mitarbeitern gehört arvato zu den weltweit größten international vernetzten Medien- und Kommunikationsdienstleistern.

Sie definieren, was wir für Sie sein sollen: ein Call-Center, ein CRM-Spezialist, ein Kampagnen-Fullservice-Provider, ein Warenlogistik-Provider, ein Outsourcing-Partner, ein strategischer Partner zur Erschließung neuer Märkte bzw. Sie entscheiden, wobei wir Ihnen helfen dürfen, um Ihr Business einfacher, effizienter und erfolgreicher zu machen. Wenn es um komplexe Lösungen geht, ist es hilfreicher, einen Partner zu haben, der die Branchen Banken und Versicherungen genau versteht. Jemanden, der nicht nur die aktuelle Aufgabe bedient, sondern vorausschauend denkt, handelt und unternehmerisch agiert. Einen Dienstleister, der schon seit mehr als 20 Jahren etablierte und innovative Unternehmen unterstützt. Alle Prozesse oder Tätigkeiten, die nicht unmittelbar zu Ihren Kernkompetenzen gehören, können Sie bequem und sicher an uns delegieren.

Profitieren Sie von den intelligent vernetzten Leistungen, die individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind. Zum Beispiel übernehmen wir gern Ihr vollstufiges Antragsmanagement. Dies beinhaltet Posteingangsbearbeitung,

Profitieren Sie von vernetzten Kompetenzen

Digitalisierung, Archivierung, Einholen von fehlenden Informationen wie auch

dauerhafte Kundenbetreuung. Oder wir entlasten Ihren Außendienst von administrativen Aufgaben und optimieren die Kundenpotenziale, so dass sich Ihr Außendienst voll auf die Kernaufgaben konzentrieren kann – beraten, verkaufen und präsent sein. Innerhalb des Kompetenznetzwerkes arvato services finden Sie viele integrierte Customer-Care-Lösungen, die jeweils von den Erfahrungen der einzelnen Kompetenzbereiche profitieren.

Zahlen & Fakten arvato services Customer Care:

- über 70 Standorte weltweit
- mehr als 12.000 Mitarbeiter
- in 28 Sprachen
- mehr als 150 Mio. betreute Verbraucher
- mehr als 300 Mio. Calls p.a.
- mehr als 80 Mio. verarbeitete Dokumente p.a.

So haben Sie Zugriff auf die Erfahrung und Leistung unserer Mitarbeiter, die für unterschiedlichste Unternehmen jeden Tag ihr Bestes geben und die die Anforderungen der speziellen Märkte genau kennen oder Erfahrungen aus anderen Branchen auf Ihre Situation übertragen können.