



Dialog Management

Setzen Sie mit uns auf Erfolg: mit dem Accarda Dialog Management

Personalisiert, ansprechend, kanalübergreifend und aus einem Guss – auch bei grossen Fallvolumina. Accarda bietet als Full-Service-Dienstleister mit jahrelanger Erfahrung eine flexible und zugleich hochautomatisierte Kommunikationslösung für die Produktion und den Versand von Ihrem gesamten Kundendialog, vom Mailing bis zum Rechnungsdruck: in Ihrem Corporate Design – online per E-Mail, über SMS oder als Print per Post.

Mehr Umsatz, geringere Kosten, mit Erfolg.

Wirkungsvoll im Gespräch bleiben – wir machen es möglich

Den Dialog mit Kunden auf mehreren Kanälen zu planen, zu produzieren und zu steuern, bedeutet viel Aufwand. Warum diese fehleranfälligen Prozesse selber regeln, wenn ein Spezialist wie Accarda bereits seit Jahren über das Know-how verfügt?

Werbemailings, Kundeninformationen, Einzelkundenansprachen wie auch Rechnungen und Mahnungen – das sind zentrale Kommunikationsmittel im Dialog mit Kunden. Für Sie als Unternehmen bedeuten sie: Innerhalb kurzer Zeit werden von unterschiedlichen Mitarbeitenden eine Vielzahl an Kunden mit standardisierten oder individuellen Inhalten angesprochen. Die Prozesse hierfür sind meist arbeits-, zeit- und kostenintensiv. Für die Dokumentenerstellung gibt es verschiedene Verantwortliche, viele Datenquellen und diverse Varianten. Zudem werden die Kommunikationsmittel und Beilagen möglicherweise an unterschiedlichen Produktionsstätten und Standorten produziert. Diese Komplexität führt zu fehleranfälligen Prozessen, hohem Koordinationsaufwand und Qualitätseinbußen zulasten eines professionellen Kundendialogs. Die Folge: nicht ansprechende, nicht messbare und nicht zu neuen Umsätzen führende Aktivitäten.

Bleiben Sie mit Accarda wirkungsvoll im Gespräch. Accarda bietet Ihnen eine flexible und automatisierte Kommunikationslösung für einen ansprechenden und abgestimmten, kanalübergreifenden und effizienten Kundendialog.

Multikanal von Accarda: für jede Kundenpräferenz den richtigen Kanal

Die kanalgerechte, integrierte Kommunikation entscheidet massgebend über den Erfolg von heutigen Dialogmassnahmen. Für das schnell ändernde Kundenverhalten ist das Orchestrieren der verschiedenen Dialogkanäle und Kundenpräferenzen von grosser Bedeutung. Dafür bietet Accarda die Multikanal-Plattform. Mit ihr gelingt der abgestimmte Dialog. Sie optimiert zudem nachhaltig Ihre Geschäftsprozesse in der Akquisition und der Betreuung – für deutlich zufriedeneren Kunden!

Mehr Erfolg mit:

- ✓ Einheitlichem Look and Feel
- ✓ Kanalübergreifend und ansprechend
- ✓ Effizienten Prozessen
- ✓ Reduzierten Kosten
- ✓ Hoher Kundenorientierung
- ✓ Verbesserte Qualität

Einheitlich: ein Erscheinungsbild in der gesamten Kundenkommunikation

Unsere digitale Plattform ermöglicht die Corporate-Design-konforme Erstellung und Anpassung sämtlicher Kundenansprachen, vom Mailing bis zu Rechnungen und Mahnungen. Die Nutzung erfolgt dabei auf Basis von zentral erstellten Templates. Die Einhaltung der Designvorgaben sowie allfällige Anpassungen sind automatisiert. Das vereinfacht die Gewährleistung des einheitlichen Erscheinungsbildes enorm.

Optimiertes Response Management: Output und Input Management effizient verbinden

Accarda verfügt über ein Scanning-Center. Printbasierte Kundenantworten werden da schnell und einfach digitalisiert und so der Medienbruch zwischen physischer und digitaler Kommunikation geschlossen. Die Mitarbeitenden Ihres Unternehmens haben digitalen Zugriff auf den kompletten Kundendialog. Zugleich bietet Accarda für die digitale Kundenkommunikation eine elektronische, webbasierte Lösung, u.a. personalisierte Landing Pages für hybride Antworten. So können Kunden Ihre Rückmeldung online erfassen und elektronisch an Sie übermitteln.

Unsere Services im Accarda Dialog Management

Zur Produktion und Distribution von Mailings, Briefen
und Rechnungen – wirkungsvoll und modular.

Konzeption/Planung



- Beratung
- Beschaffung von Mailingkomponenten
- Termin- und Kostenplanung

Vorlagenmanagement



- Erstellung/Verwaltung von Templates
- White Space Management
- Beilagensteuerung
- physisch und elektronisch

Personalisierung



- Text, Bild
- Segmentierung

Multichannel-Output



- E-Rechnung (Onlinebanking)
- E-Mail, SMS
- Print
- Archivierung

Adressmanagement



- Adressveredelung
- Adressanreicherung

Technische Anbindung

Accarda verarbeitet alle gängigen Dateiformate (PDF, TIFF, XML, AFP, CSV). Die Datenübermittlung erfolgt entweder via SFTP-Upload oder mit direkter Anbindung an das Accarda Dialog Management System. Über eine Schnittstelle ist die Übertragung besonders einfach, schnell und sicher. Die Dokumente werden direkt aus dem System aufbereitet, erzeugt und über den gewünschten Kanal vollautomatisiert versendet – elektronisch sofort oder terminiert, per A- bzw. B-Post am Ende des Tages.

Versandmanagement



- Konfektionieren (Lettershop)
- Versandkostenoptimierung

Analyse und Auswertung



- Dashboards
- Zielgruppenoptimierung
- Performanceanalysen

Response Management



- First- und Second-Level-Support
- Scanning
- Inbound- und Outbound-Telefonie
- Erstellung von Datenbanken und Landing Pages

Rechnungsdruck



- Transaktionsübernahme
- Rechnungserstellung
- Rechnungsversand – per Post oder digital
- E-Rechnung für Onlinebanking
- Beilagensteuerung – physisch und elektronisch

Rechnungsmanagement



- Zahlungsabwicklung
- Vorfinanzierung
- Mahnwesen
- Übernahme von Verlustrisiken
- Vorrechtliches und rechtliches Inkasso
- Hotline für Kundenfragen

Darum Accarda

Accarda verfügt über mehr als 40 Jahre Erfahrung. Als Spezialist für Bezahlösungen und Kundenbindung steht das Unternehmen regelmässig und erfolgreich mit über zwei Millionen Kunden im Dialog. Dabei folgen wir diesen vier Prinzipien:

Erfahrung

Jährlich drucken, konfektionieren und versenden wir mehr als 16 Millionen Mailings und 13 Millionen Rechnungen – personalisiert, individualisiert, farbig, zweiseitig, im Kundenlayout, mit Beilagen und Verstärkern. Zudem nehmen wir über 500 000 Anrufe entgegen und beantworten mehr als 200 000 schriftliche Kundenanfragen.

Multikanal

Unser System ist eine digitale hochmoderne Plattform für das zeitgemässe Management Ihres Kundendialogs – umfassend und kanalübergreifend. Vollintegriert und vollautomatisiert: alle Prozesse, die digitalen Kanäle sowie Druck und Versand.

Sicherheit

Unsere Dokumentenverarbeitung ist ISO-zertifiziert. Unsere Kunden, darunter sehr sicherheitsaffine Finanzdienstleister, setzen auf uns aus Überzeugung.

Flexibilität

Wir sind agil und gehen auf Ihre und die Wünsche Ihrer Kunden ein. Unsere Services sind vor Ort in der Schweiz lokalisiert und schnell verfügbar.

Accarda – ein Joint Venture der Maus Frères SA und der Aduno Holding AG

Maus Frères 70%

Aduno 30%



GANT

MANOR*

VISEGA
card services

cashgate.-

ADUNO



athleticum
home of sports

AIGLE

ACCARDA

Handelskompetenz

- Händlernetz
- Kundenbasis
- Category-Management

Kundenbindungskompetenz



- Karten- und Bonusprogramme
- BI-Services
- Kampagnenmanagement
- Fulfilment (Print, E-Mail, SMS)

Finanzkompetenz

- Vorfinanzierung
- Billing und Processing
- Riskmanagement



Accarda AG
Postfach 4
CH-8305 Dietlikon

Firmensitz
Birkenstrasse 21
CH-8306 Brütisellen
T +41 44 805 56 56
dialog@accarda.com
www.accarda.com