



Funktionsweise des SMS-Dialogsystems

Der „SMS-Dialog“ basiert auf dem MobileController von pitcom und nutzt für den SMS-Empfang den Multi-Response-Dienst von O2.

SMS-Dialog integriert Internet und Mobilfunk und nutzt die spezifischen Vorteile beider Welten: Über einen Webservice wird Ihnen im Büro eine komfortable Kundendatenbank bereitgestellt. Hier können per Mausclick Kontakte ausgewählt und SMS-Nachrichten versendet werden. Als Absender wird die für Ihr Institut reservierte Multi-Response-Nummer verwendet.

Der Empfänger kann nun direkt vom Handy per SMS antworten. Die Antworten empfängt der Kundenberater über sein E-Mail-Postfach, sie können aber auch im MobileController abgerufen werden.

Alternativ kann die Multi-Response-Nummer auch angerufen werden. Der Ruf wird auf ein von Ihnen angegebenes zentrales Servicetelefon weitergeleitet.

Eine ausgeklügelte Programmlogik stellt sicher, dass mit einer einzigen Multi-Response-Nummer der Nachrichtenstrom zwischen vielen Kundenbetreuern eines Unternehmens und deren Klientel geordnet organisiert wird.

Ihre Vorteile

- ▶ optimale Erschließung der Zielgruppe Jugendliche/Junge Erwachsene
- ▶ Kundenberater können SMS versenden und empfangen
- ▶ Unternehmen muss dem KB zum SMS-Versand kein Handy zur Verfügung stellen (mit allen Folgekosten)
- ▶ SMS-Empfang kann zusätzlich per Mail erfolgen
- ▶ Alle Nachrichtenein- und ausgänge werden protokolliert und archiviert
- ▶ Nachrichteneingänge können weitergeleitet werden
- ▶ Bereitstellung eines Administrationsbereiches mit individualisierbarer Nutzerverwaltung
- ▶ sichere SSL-Verbindung
- ▶ auf Wunsch individuelle Schulung vor Ort durch kompetente pitcom-Mitarbeiter

Einsatzmöglichkeiten

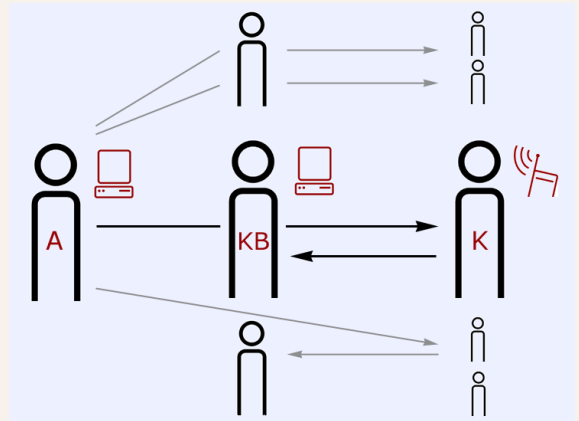
- ▶ Vereinbarung und Bestätigung von Kundenterminen
- ▶ Koordination des Außendienstes bzw. der Kundenberater
- ▶ Bereitsstellung von Informationen zu bestimmten Produkten, Sonderaktionen, Specials, etc.
- ▶ Benachrichtigung der Kunden über Finanzdaten (Kontostände, Zahlungsein- und ausgänge, sonstige Transaktionen)

Praktische Anwendungsszenarien zum SMS-Dialog

Szenario 1 Der moderne Banker

Nach halbdurchwachter Nacht und unter der Last eines gequirelten Alptraumes schießt ihm der scharfe Strahl der Morgendusche eine geniale Idee ins Hirn: „YPension60“.

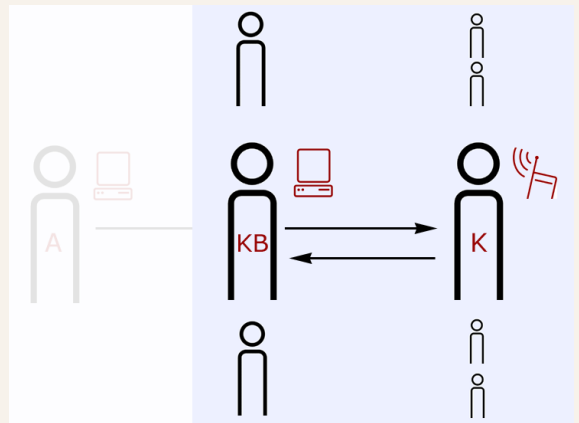
Die eilig anberaumte Vorstandssitzung bestätigt in allen Punkten: Das Superprodukt für den Jugendmarkt war gefunden! Jetzt muss alles ganz schnell gehen. Der Admin pflegt eine Eilbotschaft in den SMS-Dialog ein: „YPension60 - 1000 Euro Rente mit 60, jetzt abschließen und EU-Zuschuss sichern! Rückruf oder SMS an: 0176/88844888“. Aus dem Adressbestand werden einige zehntausend Handybesitzer der passenden Altersgruppe extrahiert, und ab geht die Post. Die jungen Leute reagieren heftig, und schon nach wenigen Stunden ist der Terminkalender der Kundenberater gut gefüllt.



Szenario 2 Der clevere Kundenberater

Jeder sinnlos erwartete Termin kratzt an der Provision, klar. Und am Selbstwertgefühl, auch klar. Wie aber den Kunden erreichen, ohne aufdringlich zu wirken?

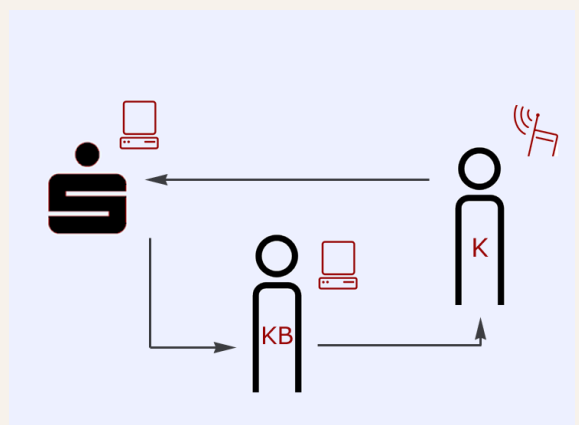
Natürlich per SMS: Schnell, zielgenau und diskret. Das Plus für den Berater: Er braucht dazu kein Handy, keine Telefonverzeichnisse und keine besonderen daumenakrobatischen Fähigkeiten. Per SMS-Dialog ist der Adressat aus der Datenbank schnell ausgewählt und benachrichtigt. Wer kann schon widerstehen, wenn auf dem Handy-Display erscheint: „Hallo Frau Müllerin, es ist gleich 15:00 Uhr ;-). Wir sehen uns doch, oder? Bitte die Renteninformation 2005 mitbringen! Ihr A. Meier.“ Die Rückantwort - so oder so - landet im Postfach des Beraters und kann bequem in den Informations-Workflow des Institutes eingespeist werden.



Szenario 3 Kunde in Nöten

Max Meier ist über alle Grenzen gegangen und in eine Falle geschlittert. Ziemlich einsam und verwirrt findet er sich am Straßenrand wieder, ohne Geld und Ausweis. Das Handy hat er noch - zum Glück. Im Adressbuch findet er die SMS-Zielrufnummer seiner Sparkasse, an die er einen Hilferuf schickt. Natürlich ist sein Kundenberater um diese Zeit nicht im Hause, aber die Zentrale kann ihn wenigstens trösten und sein Konto sperren.

Am nächsten Tag zeigt sich das Institut bereits gut vorbereitet. Sein Berater sendet einen Terminvorschlag per SMS und versorgt ihn diskret und freundlich mit allen Formalitäten, die den Wiedereintritt in das bürgerliche Leben gestatten. Max Meier findet, dass er bei seiner Sparkasse gut aufgehoben ist.



Kontakt und Testzugang

Sie möchten sich einen Überblick über die Funktionen des SMS-Dialoges verschaffen? Rufen Sie uns an!