

# Responshåndtering

**Når du gennemfører din dialog er det vigtigt at kunden har mulighed for at svare. I kundens respons er gemt mange oplysninger, som kan hjælpe dig med at skabe en endnu bedre dialog.**

**Svar kan se ud på mange måder: et fysisk spørgeskema, e-mail eller telefon til din kundeservicefunktion, en købs-transaktion, brug af en rabatkupon, tilmelding til en kundeklub, angivelse af interesseområder eller meget andet.**

**Vi registrerer din respons maskinelt, men kan også håndtere manuelle registreringer. Svarer din kunde dig via e-mail, telefon eller gennem en web-formular, klarer vi også dette.**

## Maskinel og manuel registrering

Respons fra spørgeskemaer og svarkuponer håndteres vi både maskinelt og manuelt og registrerer direkte i din kundedatabase eller anden form du måtte ønske.

## Bemanding af kundeservicefunktioner

Vi kan tage hånd om hele din kundeservicefunktion eller aftaste dig når din egen Kundeservice har høj belastning. Vi svarer telefoner, på e-mails/fax/svar eller via brev.

## Returhåndtering

Ind imellem når din kommunikation ikke frem til modtageren. Kunden er evt. flyttet eller har angivet en forkert adresse. Eller fortrudt et køb. Vi har et fast returadresse-system med rutiner for modtagelse og registrering af al din returpost.

## Scanning af formularer

Fysisk materiale scannes og gemmes i en fil, som vi sender til dig eller lægger i en database for opbevaring. Inden vi starter giver vi dig råd om udformning af dine formularer, så du får mest mulig information retur.

## Scanning til arkiv

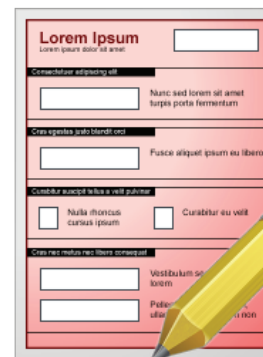
Fysiske dokument scannes til søgbare pdf'er, som siden lægges på dit dokumentarkiv for opbevaring. Ved scanningen kan du vælge hvilke parametre du vil søge på. Vi kan scanne de fleste formater. Pdf'er til arkiv kan vi skabe direkte fra en print-fil, mens vi producerer.

## Svar via Kampagne-sites

Svar fra en kampagne, som kommer direkte fra et kampagne-site. Vi sammensætter svarene i rapporter efter dine behov, så du kan anvende data direkte i dit kundearbejde.

## Indsamling af svar/rapportering

Når kundens respons er samlet op, sammenstiller vi alle svar og udarbejder en statistik som vi sender til dig, så at du kan analysere udfaldet af din kampagne eller aktivitet.



## Responshåndtering

Det er vigtigt at du kan tage hånd om kundens svar.

Hos os får du:

- Modtagelse af alle former for respons
- Scanning til fil eller pdf/arkiv
- Manuel registrering
- Bemanding af kundeservice
- Levering af struktureret svar-data

Dine fordele:

Systematisk overblik over din respons og aflastning for din kundeservice. Opdateret information om kunden, som kan anvendes direkte i din dialog.

Dette giver dig:

Viden om kunderne i realtid, som skaber en mere relevant dialog.