

Outbound-Vorgehen ohne Datenschrott

17. Februar 2014 | Seite 1 von 3

## **legodo ag vereinfacht Kampagnenmanagement im Call-Center mit neuer Interview-Lösung**

Karlsruhe, 17. Februar 2014. Die legodo ag, Softwareentwicklungsunternehmen für die Personalisierung schriftlicher Kundenkommunikation, konnte auf der CCW in Berlin ihre neue Interview-Lösung für Call-Center präsentieren. Diese soll es Mitarbeitern bei Outbound-Anrufen ermöglichen, bei Interesse seitens des Kunden direkt ein Angebot anhand auswählbarer Konfigurationsmöglichkeiten zu generieren, das dann per Fax, Post oder E-Mail zur Unterschrift versendet wird. Darüber hinaus wird per Barcode vermieden, dass invalide Daten in CRM- oder ERP-Systeme der Call-Center gelangen.

Bei Up- oder Cross-Selling-Anrufen ebenso wie bei Ad-hoc-Kampagnen müssen Mitarbeiter eines Call-Centers in der Lage sein, die verschiedenen Dialogphasen angemessen begleiten zu können. Das Interview-Tool der legodo ag, das Bestandteil der legodo Customer Communication Suite (CCS) ist, leistet hier auf mehrfache Weise Unterstützung: Call-Center-Agenten sind mittels der Multichannel-fähigen Lösung in der Lage, das komplette Kundentelefonat zu begleiten und direkt und kurzfristig Word-basierte Angebote zu generieren.

### **Begleiteter Verkaufsprozess**

Anhand der in der legodo CCS erstellten Kampagne geht der Call-Center-Agent gemeinsam mit dem Kunden die Optionen des Produktes durch und wählt diese in der jeweils gewünschten Konfiguration aus. Fehlen Daten, die nicht aus einem System bezogen werden können, weist die Software den Ersteller des Angebots auf diese Tatsache hin und fordert von ihm eine Entscheidung oder die Eingabe weiterer Informationen zur Übernahme in das Angebot.

### **Angebote automatisiert generieren**

Die gemachten Angaben werden in die im legodo Designer erstellte Word-Vorlage eingebunden und so ein personalisiertes Angebot erstellt. Ebenso kann das Angebot

bei Bedarf mit einer elektronischen Signatur versehen und per Brief, Fax oder E-Mail zur Unterschrift an den Kunden gesendet werden. Dabei wird dem Dokument ein Barcode zugeordnet, der bei Rücksendungen eine leichte Zuteilung des Auftrags sowie eine Aktualisierung des Datensatzes erlaubt. Zudem reduziert dieses Vorgehen den Anteil unbrauchbarer Datensätze im CRM, da Kontakte aus dem System herausgefiltert und lediglich valide Daten hinterlegt werden.

Die legodo CCS inklusive des Interview-Tools kann ohne zusätzliche Schnittstellen-Programmierung innerhalb weniger Stunden über die Cloud sowie innerhalb weniger Tage als onPremise-Installation genutzt werden. Die Anbindung an prozessführende Systeme wie Oracle/Siebel, SAP, Salesforce, Sugar CRM oder Oracle CRM On Demand ist über vordefinierte Schnittstellen inbegriffen.

#### **Vortrag und Diskussion zur Zukunft des Dialogmarketings**

Parallel zur CCW 2014 veranstaltet der Deutsche Dialogmarketing Verband e. V. (DDV) am 18. Februar ab 18 Uhr zudem die B2B-Veranstaltung „Visionäre im Dialog“, die die Zukunft des Dialogmarketings in den Fokus stellt. Mit einem Vortrag von Produktmanager Abdelmalik El Guesaoui sowie als Platinsponsor nutzt die legodo ag diese Möglichkeit, um mit den fachkundigen Gästen über die Bedeutung der Kundenkommunikation für ein erfolgreiches Business zu diskutieren und Lösungsmöglichkeiten für besondere Herausforderungen zu präsentieren.

Weitere Informationen zum Angebotsmanagement mit der legodo Customer Communication Suite ebenso wie zum Interview-Tool finden Interessierte unter <http://www.legodo.com/loesungen/angebotsmanagement/>. Tickets zu „Visionäre im Dialog“ sind darüber hinaus unter <http://www.legodo.com/ccw-2014/> erhältlich.

#### **Über die legodo ag:**

Im Jahr 2010 von Marc Koch und Marc Kresin gegründet, entwickelt die heute rund 50 Mann starke legodo ag aus Karlsruhe Softwareanwendungen für die schriftliche Kundenkommunikation.

Mit der modular aufgebauten Lösung legodo Customer Communication Suite (CCS) sind CRM- und ERP-Anwender in der Lage, genau die Inhalte an Kunden und

Partnern zu übermitteln, die von Relevanz sind. Seien es Vorlagen für geschäftliche Vorgänge wie Angebote, die Kampagnenplanung oder Formulare für die elektronische Signatur: Alle Prozesse und Daten aus ERP, CRM und weiteren Unternehmensanwendungen können komfortabel sowie mit hohem Personalisierungsgrad in der Kundenkommunikation eingesetzt werden. Aufgrund der zertifizierten Gate-Technologie mit vordefinierten Schnittstellen für die Integration in Partnersysteme wie Oracle/Siebel, SAP, Salesforce, Sugar CRM oder Oracle CRM On Demand ist keine zusätzliche Programmierung erforderlich.

Für die Nutzung in der Cloud mit Oracle Fusion sowie Salesforce bietet legodo die Applikation legodo PowerDocs an.

2014 erfolgte die Akquisition der legodo ag durch die Actuate Corporation, wodurch zwei sich ergänzende und etablierte Produktportfolios zusammengeführt wurden. Im Markt werden somit sämtliche CCM-Prozesse optimal bedient.

Weitere Informationen: [www.legodo.com](http://www.legodo.com)

KONTAKT:

---

**legodo ag**

Herr Christian Rodrian

Durlacher Allee 109

76137 Karlsruhe

Tel.: +49 721/66 592-0

E-Mail: christian.rodrian@legodo.com

[www.legodo.com](http://www.legodo.com)

**saalto Agentur und Redaktion GmbH**

Konstanze Kulus

Spitalstraße 23a

76227 Karlsruhe

Tel.: +49 721/16088-78

Mobil: +49 172/726 10-41

E-Mail: konstanze@saalto.de

[www.saalto.de](http://www.saalto.de)