



**MS DIREKTMARKETING AG**  
Fürstenlandstrasse 35  
CH-9001 St. Gallen  
Telefon +41 71 274 66 88  
Fax +41 71 274 66 89  
E-Mail: [msfeedback@ms-direct.ch](mailto:msfeedback@ms-direct.ch)  
<http://www.ms-direct.ch>

**MS MAIL SERVICE AG**  
Fürstenlandstrasse 35  
CH-9001 St. Gallen  
Telefon +41 71 274 66 66  
Fax +41 71 274 66 67  
E-Mail: [msfeedback@ms-direct.ch](mailto:msfeedback@ms-direct.ch)  
<http://www.ms-direct.ch>

**MS MAIL SERVICE GES.M.B.H.**  
Scheibenstrasse 3  
A-6923 Lauterach  
Telefon +43 55 74 80 310  
Fax +43 55 74 80 313  
E-Mail: [mmail@magnet.at](mailto:mmail@magnet.at)  
<http://www.ms-direct.ch>

Mit diesen Dienstleistungs-  
paketen managen wir Ihre  
Kundenbeziehungen:

Call Center

Database Management

IFS! Internet Fullservice

Lagerbewirtschaftung und Vertrieb

Lettershop

Prime Address

Rechenzentrum

MIT PROFESSIONELL  
GEFÜHRTEN TELEFON-  
KONTAKTEN UND  
ZUVERLÄSSIGEM  
FULFILLMENT UNTER-  
STÜTZEN WIR IHRE  
KUNDENBINDUNGS-  
MASSNAHMEN MIT  
GROSSEM ERFOLG.

MS CALL CENTER:  
KOMMUNIKATIONS-  
UND KUNDENSERVICE-  
CENTER



FÜR DEN WICHTIGEN BEREICH DER TELEKOMMUNIKATION verfügt die MS Direktmarketing AG über ein Call Center mit modernster, intelligenter Technologie. An 44 Call Center Arbeitsplätzen im Grossraumbüro stehen an 7 Tagen der Woche hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Dienst der Kunden. PC-Netzwerke mit HOST-Anbindung und Schulungsräume mit Call Center-Simulations-Infrastruktur ergänzen das Angebot.

SEIT ÜBER 20 JAHREN  
ERFAHRUNG IM  
TELEFON-MARKETING.

Wir sind das externe Zentrum  
Ihrer Marketing- und  
Vertriebsstrategien, Ihr  
Dienstleister für Organi-  
sationssupport und Kunden-  
service.



## **EINIGE FEATURES UNSERES CALL CENTERS:**

- Die Call Center-Agentinnen schätzen die Arbeit an Flachbildschirmen mit LCD-Anzeige und arbeiten motiviert und konzentriert in einem ergonomisch und ästhetisch ausgerichteten Arbeitsumfeld.
- Bis zu 5 000 Anrufe in deutsch, französisch und italienisch werden pro Tag auf einer der weltweit besten Telefonanlagen, der Lucent Definity® entgegengenommen.
- Die innovative Technologie basiert auf einer automatischen Anrufverteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten. Der Anrufer wird direkt mit der zuständigen Call Center-Agentin mit der nötigen Fachkompetenz verbunden.
- Alle Agentinnen werden regelmäßig intensiv und fachspezifisch über die Produkte und den professionellen Umgang mit Kunden geschult.
- Flexibler Kundendienst dank 24-Stunden-Service.

## **INBOUND RUND-UM-SERVICE VERKAUFEN, BERATEN, REKLAMATIONS- BEARBEITUNG IN DEUTSCH, FRANZÖSISCH UND ITALIENISCH**

- Telefonischer und schriftlicher Kundenkontakt
- Annehmen und Erfassen von Bestellungen
- Auskünfte über Rückstände, Lieferbereitschaft, Qualität und Beschaffenheit der Artikel, Ersatzangebote, Zusatzverkäufe
- Individuelle Kundenkorrespondenz
- Reklamationsbearbeitung
- Debitorenbearbeitung bis Inkasso
- Führen einer Kundenhistory
- Statistiken über Kundenhistory, Artikelhistory und Debitoren
- Artikelbewirtschaftung wie Disposition, Rückstandsbearbeitung, Abschreibungen, Kundenbenachrichtigungen, Rückschübe und Abverkäufe

## **OUTBOUND ODER AKTIVES TELEFON- MARKETING**

- Vorbereitung der Telefonskripts
- Realisation von kundenspezifischen Marketingkampagnen und -researches
- statistische Erfolgsauswertungen der Kampagne

## **ZIELE, DIE WIR FÜR SIE ERREICHEN**

- Umsatzsteigerung  
maximale Anrufrufen  
erschliessen neuer Marktsegmente  
Wettbewerbsdifferenzierung
- Serviceverbesserung  
Zunahme der Erreichbarkeit  
gesteigerte Servicequalität  
mehrsprachiger Auftritt
- Produktionszuwachs  
reduzierte Wartezeiten  
vermeiden von Abbrüchen  
verbesserter Informationsfluss
- Kostenreduzierung  
reduzieren der TK-Kosten  
reduzieren der Betriebskosten

**MS MAIL SERVICE AG -  
IHR KOMMUNIKATIONS-  
PARTNER!**

**MS CALL CENTER  
IN DER SCHWEIZ  
UND IN ÖSTERREICH**