



**Alles aus einer Hand**

**dialogplus**

**BurdaDirect**

## Kunden finden – Kunden binden

**dialogplus – Ihr Full-Service-Partner für Neukundenakquise, Kundenwertsteigerung und Customer Happiness.**

Profitieren Sie von optimaler Verzahnung und tiefer Integration aller Leistungsbereiche im Kundenprozess: Vom Dialogmarketing über E-Shop-Lösungen, Customer Care, Logistik bis hin zum Zahlungsverkehr und Inkasso.

### Best Practice

- Spezialisierte Marketing- und Service-Teams für Ihre Produkte
- Langjährige Dialogkompetenz für Ihre Zielgruppen

### Innovation

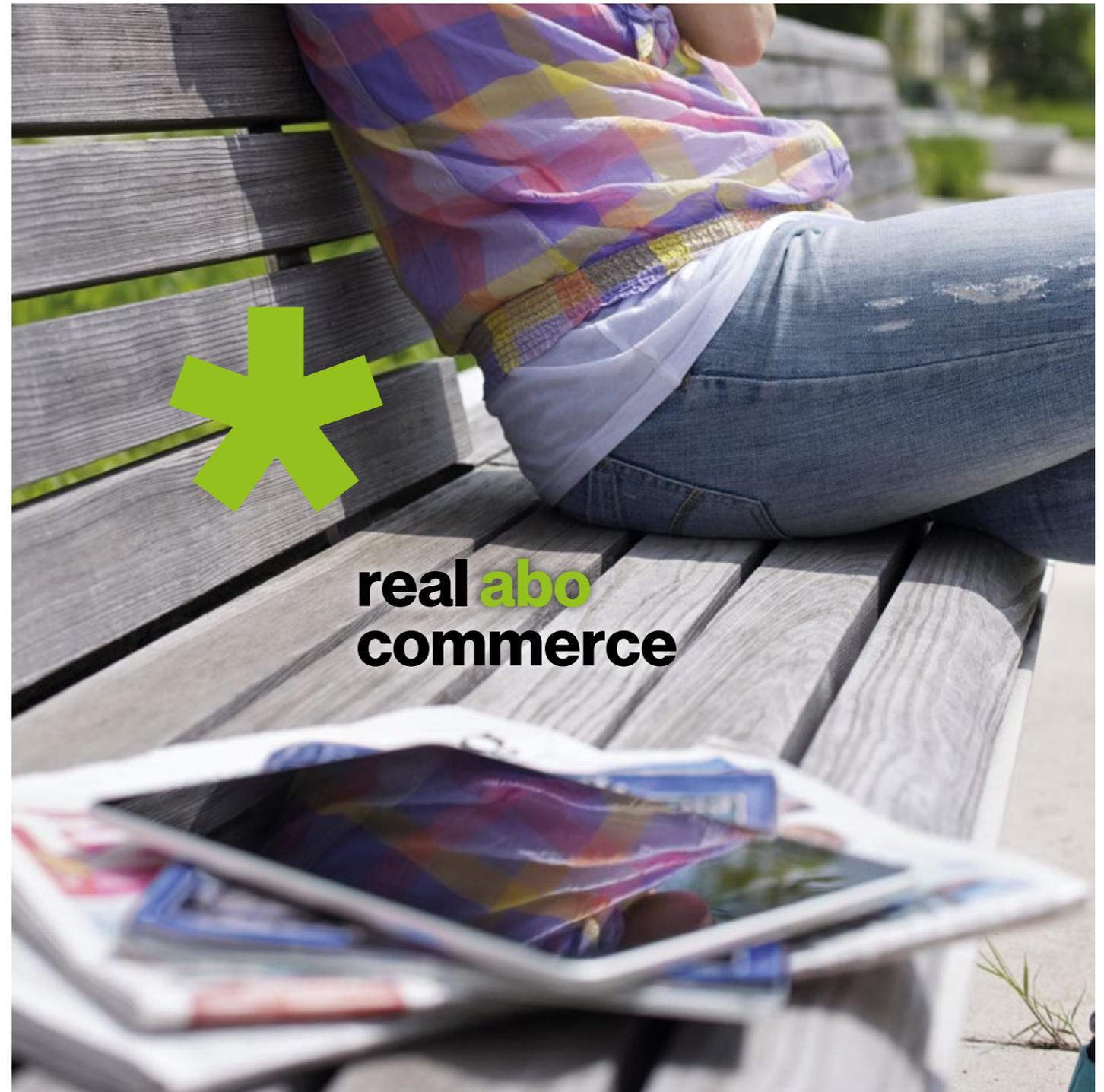
- Online Marketing, digitale Produkte, kreative Geschäftsmodelle
- Innovative Abo-Shop-Lösungen für crossmediale Marketing-Power

### Erlösvorteil

- Nachhaltige Neukundenakquise für langfristigen Vertriebs Erfolg
- Steigerung des Kundenwerts durch analytisches CRM

### Kostenvorteil

- BurdaDirect Systemplattform – effizient, sicher, flexibel
- Volumen- und erfolgsabhängige Vergütung



# Customer Happiness

## Von Mensch zu Mensch

Jeder persönliche Kontakt ist für uns eine neue Chance, den Kunden zu begeistern. Fachlich kompetente Beratung, professionelle Betreuung und stets freundlicher Umgang schaffen Nähe und Vertrauen. Als langjähriger Experte für Customer Care eröffnen wir Ihnen neue Möglichkeiten zur Bildung profitabler Kundenbeziehungen:

- Umfassender Multichannel-Kundenservice
- Technische Hotline für digitale Produkte
- Aktive Kundenqualifizierung
- Professionelles Beschwerdemanagement
- Erfolgreiche Kundenbindungsmaßnahmen
- Effiziente Cross- und Up-Selling-Kampagnen
- Gewinnspiel-Service und Lead-Nachbearbeitung
- Datenbasierte Product Recommendation

Wir betreuen Ihre Kunden auf Basis einer 360°-Sicht in allen Bereichen des Kundenservice – von der Produkt- und Service-Information über die Bestellung, Lieferung und Abrechnung bis hin zur Beschwerde- und Stornobearbeitung. Über eine technische Hotline bieten wir Hilfestellung rund um die Nutzung digitaler Produkte.

Wir gewinnen für Sie aktiv Kundendaten, Werbeeinwilligungen (Opt-In) und Sepa-Mandate. Damit qualifizieren wir Ihre Kunden für Cross- und Up-Selling-Maßnahmen mit messbar höherer Kundenbindung. Basierend auf Customer Insights aus dem analytischen CRM sprechen wir relevante Zielgruppen mit passgenauen Angeboten proaktiv an.



# Die Systemplattform

## effizient – sicher – flexibel

Wir bieten für Ihr Abonnement- und E-Commerce-Geschäft eine effiziente Systemplattform mit hohem vertrieblischem Funktionsumfang. Reduzieren Sie Komplexität und Kosten durch Outsourcing der CRM- und Abwicklungssysteme. So können Sie sich ganz auf Ihr Produkt und Ihre Kunden konzentrieren. Profitieren Sie von unseren kontinuierlichen Investitionen in innovative und qualitativ hochwertige Soft- und Hardware-Lösungen.

- Hervorragende Stabilität der Systeme auch unter hoher Auslastung bei Massenverarbeitung
- Höchste Sicherheitsstandards hinsichtlich Daten und Prozesse
- Integrale Anbindungen für alle Online-Aktivitäten und digitalen Angebote
- Effizientes Kundenmanagement durch optimierte Geschäftsprozesse
- Hohe Flexibilität bei der Anbindung externer Systemkomponenten
- Variable Skalierung der Systeme auf die Anforderungen Ihres Geschäfts

## Die Module

### ERP

- Faktur (Abo und Versandhandel)
- Versand (dto.)
- Prämien/Zuzahlprämien
- Debitoren-Nebenbuchhaltung
- Forderungsmanagement mit Inkasso-SST
- Zahlungsverkehr (Rechnung, SEPA, KK, Paypal)

### Operatives CRM

- Stammdatenverwaltung
- Auftragsverwaltung
- 360°-Sicht
- Kampagnenmanagement
- Gutscheinverwaltung
- Agenturverwaltung und -abrechnung
- BMD-Datenaustausch und -Abrechnung
- Behavioral Data Collection

### Analytisches CRM

- Standardreporting (Listing)
- Verlagsreporting
- Selektionslösung
- Reporting Cube
- Visual Analytics
- Analytische Produkte

### Sonstige Applikationen

- Formular- und Briefesystem
- API-Ökosystem

# Dialogmarketing

## Ihr Erfolg ist unser Erfolg

### Neue Kunden gewinnen

Spezialisierte Marketing-Teams entwickeln für Ihre Produkte crossmediale Kampagnen, die wirken: zielgenau, kosten- und qualitätsorientiert. Customer-Journey-Analysen zeigen: Print, Mailings, Telefon, Online und Social Media sind mehr als nur die Summe der Einzelmaßnahmen. Auf Basis von Customer Insights identifizieren wir neue Potenziale für Ihr Sortiment im Markt. Für unsere Auftraggeber generieren wir mehrere hunderttausend Neukunden pro Jahr. Unser Versprechen: Wir gehen mit ins Risiko durch erfolgsabhängige Vergütungsmodelle.

### Wertschöpfung steigern

Ein aktives Bestandskunden-Marketing unter Einsatz von analytischen CRM-Tools verringert das Churn-Risiko und hebt Cross- und Up-Selling-Potenziale. Nutzen Sie Ihre Kundendaten und unsere Systeme sowie unser Know-how für eine optimale Wertschöpfung aus Ihren aktiven und inaktiven Kundenbeziehungen.

### Online besser verkaufen

Unser integriertes E-Shop- und Landingpage-System bietet individualisierbare Markenlösungen als zentrale Plattform für crossmediale Marketing-Power. Upgrade- und Cross-Selling-Prozesse sowie die Einbindung von Digital- und Merchandising-Produkten ermöglichen signifikante Zusatzerlöse. Modernste Analyse-Tools sorgen für optimale Shop-Conversion. Mobil optimierte Landingpages und Shop-Templates bieten ein Shopping-Erlebnis auf allen Endgeräten, bequem und einfach. Wir erfüllen höchste Standards hinsichtlich Sicherheit und Stabilität.



# Media Sales

## Der Spezialist für BtoB-Direktkontakt

### Werbeplätze erfolgreich vermarkten

Wir vermarkten aktiv Ihre Werbeplätze für Print, Newsletter, Online, Radio und TV über Direktansprache per Telefon und E-Mail. Wir analysieren aktuelle Markttrends, um Ihnen kreative Werbelösungen zu erstellen. Unser Service umfasst Konzeption, Preisempfehlung und den Verkauf von Sonderwerbformen wie Advertorials, Marktplätze, Shopping Guides, Katalog- oder Fließtextanzeigen.

### Vertrieb und Außendienst effizient unterstützen

Für Ihren spezialisierten BtoB-Vertrieb recherchieren wir die relevanten Entscheider und generieren hochwertige Leads per Telefon und E-Mail. Wir übernehmen die Versendung von Vorabinformationen über Wiedervorlagen-Telefonie bis hin zur Terminvereinbarung. Für Messen, Kongresse und Events unterstützen wir Sie beim Einladungsmanagement und der Sponsorensuche.



**dialog***plus*

Eine **BurdaDirect** Marke

**Burda Direct GmbH**

Hubert-Burda-Platz 2

77652 Offenburg

Phone +49 781 84-6361

[dialogplus@burda.com](mailto:dialogplus@burda.com)

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