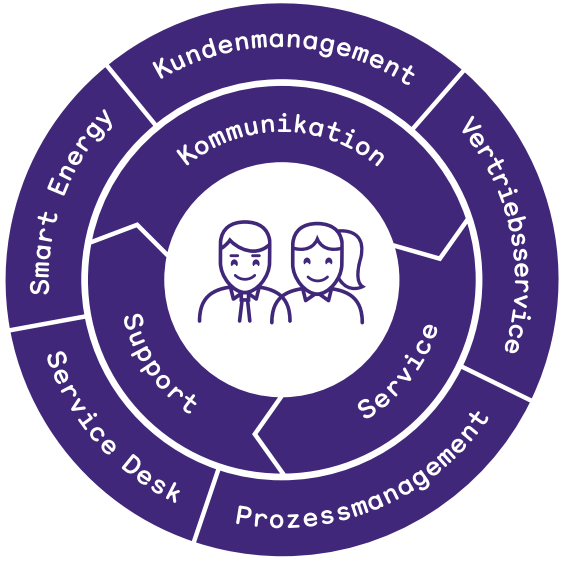
Unser Service hält, was er verspricht: ein richtig gutes Gefühl für Kunden, Mitarbeiter und Partner

A/V/E – Die richtigen Dinge richtig tun!

Service- und Support-Dienstleistungen für die Kommunikation in Unternehmen und deren Geschäftsumfeldern

Kompetenter Service von Mensch zu Mensch. Wo automatisierte Prozesse Unterstützung brauchen.

Unser Service unterstützt jeden aktiv darin, Angebote, Produkte und Dienstleistungen optimal zu nutzen. Denn wenn Kunden, Mitarbeiter und Partner ein richtig gutes Gefühl haben, ist das für Unternehmen der wichtigste Erfolgsfaktor. Und damit das funktioniert, gibt es die Service- und Supportdienstleistungen der A/V/E.



360° Erfahrungsmanagement

Ob Software, Mietwagen oder Stromtarif – digitale Angebote eröffnen Menschen unendliche Möglichkeiten, aber auch eine oft unüberschaubare Flut an Informationen. Gleichzeitig steigen die Erwartungen an bequeme und reibungslose Abläufe. Wir entwickeln gemeinsam eine Service-Strategie, die Kunden, Mitarbeiter und Partner lieben werden.

Empathischer Kundendialog im Inbound und Outbound

Mit unserer Omnichannel-Strategie erfüllen wir die Anforderungen digitalisierter Märkte. Kundenanfragen aller Kanäle fließen in unserer Kommunikationsplattform zusammen, werden dort priorisiert und gelöst. Alle folgenden Interaktionen sind nahtlos verknüpft und werden effizient und persönlich bearbeitet. Unsere speziell geschulten, empathischen „Kundenkümmerer“ sichern die gewünschte Qualität im Kontakt mit allen Kunden. Und das 100% fallabschließend, garantiert!

Ihren Anforderungen werden wir mit folgenden Dienstleistungen gerecht

→ Inbound & Outbound
→ Vertriebsorientierter Kundenservice
→ Kundenbetreuung per Telefon, Brief, E-Mail, Chat, WhatsApp & Co.
→ Kampagnenmanagement
→ Beschwerdemanagement
→ Kundenbefragungen

Richtig ist zu wissen, wann der Schuh drückt. Und nicht zu riskieren, dass Ihre Kunden kalte Füße bekommen.

A/V/E – Die richtigen Dinge richtig tun!

Service und Support für Smart Energy-Kunden

Seit 30 Jahren betreuen wir Unternehmen des Energiemarkts mit passgenauen Dienstleistungen. Die Energiebranche ist quasi Bestandteil unserer Unternehmens-DNA. Nutzen Sie unsere Erfahrung für Sales und After Sales Services sowie im technischen Remote Support auf dem Erneuerbaren-Energie-Markt wie etwa für E-Mobility-Angebote, Smart Home-Lösungen, EE-Einspeisung oder Stromspeicherung.

Smart Energy-Lösungen begleiten wir mit

→ Beratung & Betreuung von Kunden, Partnern & Providern
→ Prozessmanagement
→ Single Point of Contact im Supportbereich
→ Vertriebsservice für Non-Commodity-Produkte

Richtig ist, Ihre Kunden mit neuen Möglichkeiten zu überraschen. Nicht mit neuen Kostenpositionen.

A/V/E – Die richtigen Dinge richtig tun!

Support-Service für Online-Portale

Kompetenter und freundlicher Service von Mensch zu Mensch ist gerade im digitalen Umfeld ein echtes Plus. Unser Service Desk betreut digitale Kunden-Portale und IT-Services oder firmeninterne Support- und Beratungsplattformen. Auf unseren Support ist Verlass, wenn automatisierte Prozesse an ihre Grenzen kommen oder IT-Fachpersonal an kommunikativen Hürden scheitert.

Supportdienstleistungen mit Herz aktivieren!

Omnichannel SPOC

User haben heute eine Vielzahl von Kontakt-Möglichkeiten: Telefon, E-Mail, SMS, Facebook, Twitter etc. Deshalb bieten wir mit unserem „Single Point of Contact“ (SPOC) eine zentrale Anlaufstelle für alle Anfragen. Hier erfolgt die Annahme, das Kategorisieren sowie, falls erforderlich, die Weitergabe an den First- oder Second-Level-Support.

First-Level-Support

Im First-Level bearbeiten wir alle Standard- und Service-anfragen. Mit Hilfe von Wissensdatenbanken werden hier schon die meisten Anliegen gelöst. Bei Bedarf unterstützen wir auch per Remotedesktop-Verbindung. Werden die Fragen oder Probleme komplexer, so bereitet der First-Level die Fälle zur Übergabe an den Second-Level auf.

Second-Level-Support

Im Second-Level arbeiten unsere Spezialisten für ausschließlich komplexere Aufgaben. Sie übernehmen auch die Implementierung von neu erarbeiteten Lösungen in die Wissensdatenbank sowie die Weiterbildung der First-Level-Supporter. Themen, die den Provider oder Programmierer betreffen, werden für den Third-Level-Support aufbereitet.

Alle Prozesse entlang der Customer Journey

Alle Geschäftsprozesse, die mit der Betreuung von Kunden und dem Abrechnen von Leistungen zu tun haben, sind bei uns seit 30 Jahren in der richtigen Hand. Unsere Professionalität spart Zeit und gleichzeitig bares Geld. Die Sicherheit hat dabei oberste Priorität – und die beginnt beim Umgang mit sensiblen Kundendaten, dem Datenschutz und reicht bis zur fristgerechten und gesetzeskonformen Prozessabwicklung. Unsere Effizienz ist vor allem ein Kostenvorteil.

Unser Prozess-Know-how umfasst

→ Lieferanten- und Netzabrechnung
→ Mehr- und Mindermengenabrechnung (MMMA)
→ Mieterstromabrechnung
→ EEG- & KWK-Einspeiseabrechnung
→ Marktkommunikation (GPKE, GeLi Gas, WiM, MPES, …)
→ Forderungsmanagement
→ Zahlungsverkehr
→ Buchhaltung
→ Energiedatenmanagement (EDM)

Richtig ist, wenn Prozesse laufen wie geschmiert. Und nicht wie mit Rost auf der Kette.

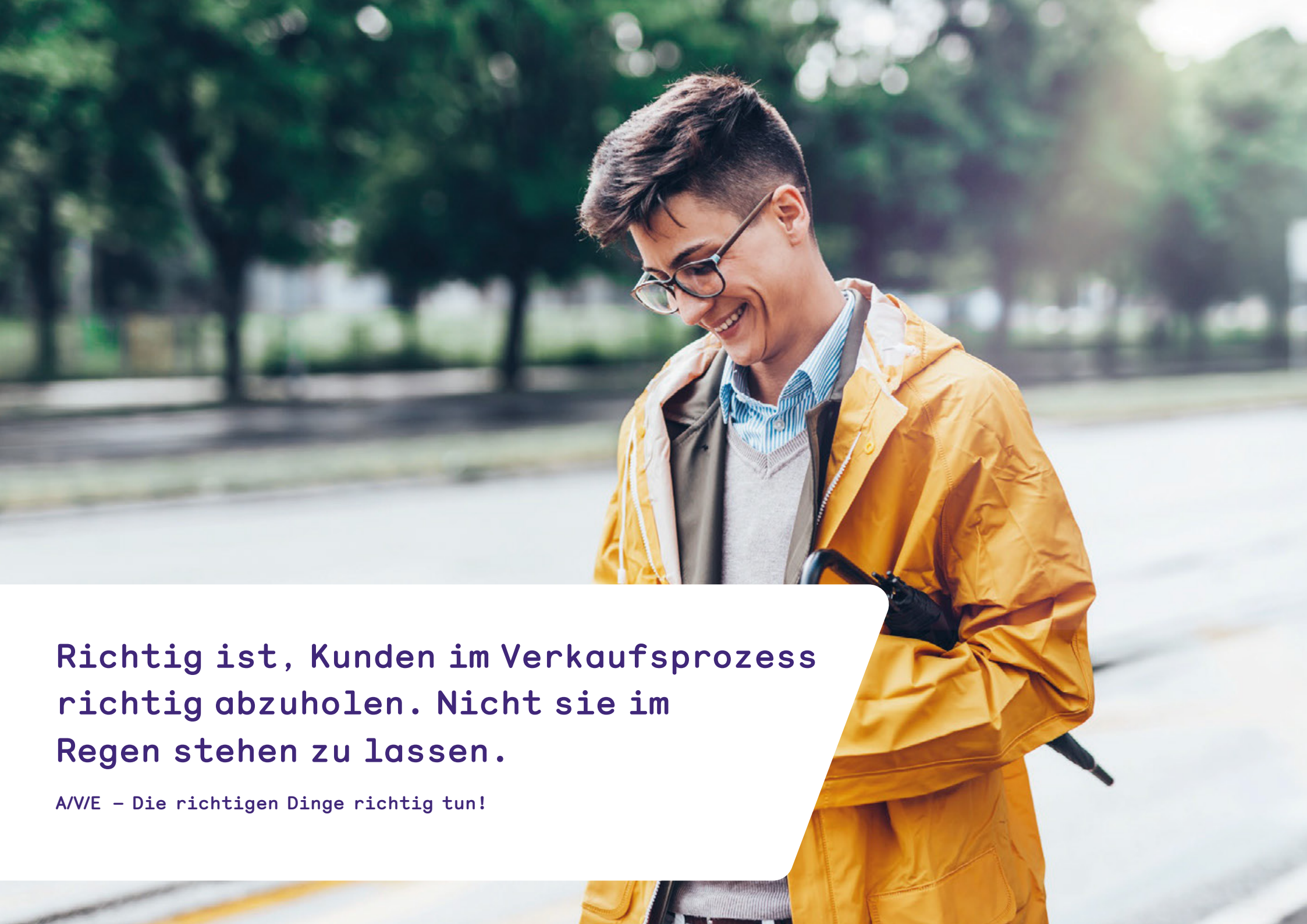
A/V/E – Die richtigen Dinge richtig tun!

Kunden gewinnen und langfristig binden

Unsere Sales und After Sales Services unterstützen Verkaufsprozesse umfassend – Inbound und Outbound – von der Beratung über die Angebotserstellung bis zum Versand sowie dem Qualitätsmanagement. Dabei geht es nie nur darum, die Vorzüge eines Produktes zu beschreiben, sondern dem potenziellen Neukunden einen persönlichen Nutzen aufzuzeigen und ihn in der Kaufentscheidung zu bestätigen. Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen dabei im Mittelpunkt, ohne die Kosten aus dem Blick zu verlieren.

Langjährige Erfahrung und Expertise bei

→ Kontaktdatenmanagement
→ Neukundenakquise und (Sofort-)Reakquise
→ Gewerbekundenakquise inkl. Leadgenerierung und Terminvereinbarung
→ Kampagnenmanagement
→ Unterstützung Angebotsprozess



Richtig ist, Kunden im Verkaufsprozess richtig abzuholen. Nicht sie im Regen stehen zu lassen.

A/V/E – Die richtigen Dinge richtig tun!

Rückenwind für Ihre Mitarbeiter

Das, was wir richtig gut können, geben wir auch gern an andere Teams weiter: Ob Coaching für einzelne Mitarbeiter, Training für Trainer oder Vertriebsschulungen für ganze Einheiten – wir entwickeln das passende Angebot für den konkreten Bedarf in der Personalentwicklung.

Unser Online- und Präsenzschulungsprogramm bietet

→ Grundlagenschulungen Energiewirtschaft, Kommunikation und Systeme
→ Schulung vertriebsorientierter Kundenservice
→ Spezialschulungen für Netz, Vertrieb und MSB
→ Mitarbeitercoaching
→ Instrumente zur Qualitätssicherung (Gesprächsaufzeichnung, Modularer Gesprächsleitfaden)

Einfach mal melden!

A/V/E GmbH

Magdeburger Straße 51
06112 Halle (Saale)

T +49 345 1324-0
F +49 345 1324-1101

info@ave-online.de

www.ave-online.de