

Services

So machen Sie aus Ihren Kunden Fans



Serviceleistungen von opta data

opta data ist Ihr Spezialist für professionelle Lösungen im Gesundheitswesen. Seit über 50 Jahren sind wir Teil Ihres beruflichen Alltags.

Nicht nur als Abrechnungsspezialist ist opta data der verlässliche Partner in Ihrer Branche. Von unseren fast 60.000 Kunden in Deutschland setzen heute immer mehr auch auf unsere Serviceleistungen, die wir Ihnen in dieser Broschüre vorstellen.

Auch in diesem Bereich gilt für uns: Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen im Mittelpunkt und unser Rundumsorglos-Service schafft für Sie eine erhebliche Entlastung im Arbeitsalltag.



Moderne Kommunikation

Die Digital Marketing Suite von odWeb.tv unterstützt Ihre Kundenkommunikation am Point of Sale und darüber hinaus.



Kunden überzeugen

Informieren Sie mit odWeb.tv Digital Signage Ihre Kunden über Ihre Produkte, Leistungen und vieles mehr – ganz einfach via Bildschirm.



Kunden verstehen

Mit den odWeb.tv Surveys erfahren Sie, wie zufrieden Ihre Kunden wirklich sind.



Umsätze und Zufriedenheit steigern

Bestehende Kundenkontakte effizient nutzen, Bedarfe ermitteln und Umsätze steigern: Unser Telefonservice unterstützt Sie im Vertrieb und bei individuellen Kampagnen.

od Office Service

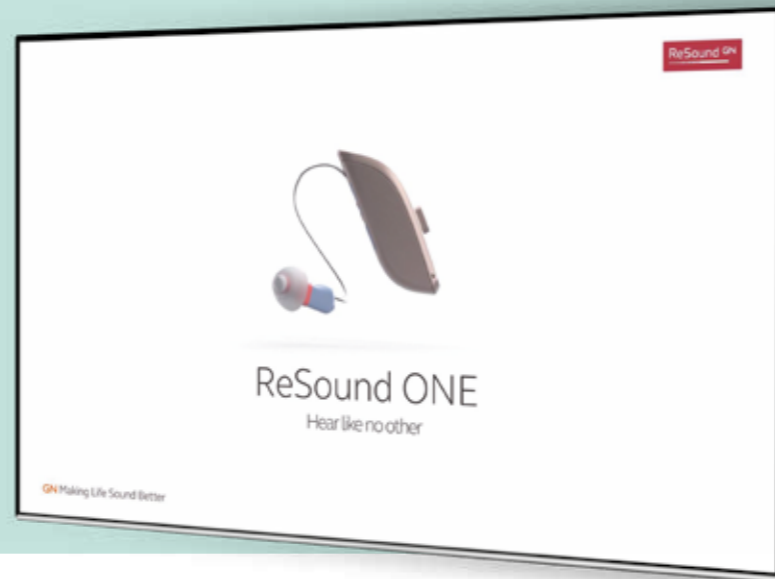
Der flexibelste Mitarbeiter in Ihrem Team

od Office Service passt sich Ihrem Unternehmen an: Wie ein eigener Mitarbeiter im Home-Office unterstützt die Office-Fachkraft Sie bei administrativen Aufgaben.

Payment

Alternative Zahlungsmöglichkeiten

Ermöglichen Sie Ihren Kunden die Zahlung per EC-Karte oder bieten Sie mit demServiceAbo24 eine bequeme Ratenzahlung.



Auffallen, ansprechen, überzeugen

Gestalten Sie mit odWeb.tv Digital Signage Ihr persönliches Werbe- und Infoprogramm für den Point of Sale. Präsentieren Sie Ihr Unternehmen, Ihre Produkte, Leistungen, Angebote und vieles mehr verkaufstark via Bildschirm – modern und zielgruppengenau.

Kann jeder. Kann alles.

Ihr eigenes Werbe- und Infoprogramm: Mit odWeb.tv Digital Signage ist es in wenigen Schritten fertig. Sie müssen keine Software installieren, sondern erledigen alles online.

Inhalte selbst gestalten? Oder eine der zahlreichen Vorlagen und fertigen Inhalte im odWeb.tv-Folienpool nutzen? odWeb.tv Digital Signage lässt Ihnen alle kreativen Freiheiten.

- zahlreiche Videos und Folien namhafter Fachhersteller
- dpa-Nachrichten und Tagesschau
- Live-Wetter, Quiz, Jahrestagsserie „Heute vor“, Zitate und vieles mehr
- Folien kinderleicht selbst gestalten – mit Bildern, Videos und Texten

Richtige Zeit. Richtiger Ort.

Sie betreiben mehrere Filialen? In Ihrem Fachgeschäft sind mehrere Monitore installiert? Kein Problem.

Als Cloud-Anwendung ist odWeb.tv Digital Signage zentral von jedem Ort der Welt aus steuerbar. So können Sie jedem Monitor ein individuelles Werbe- und Infoprogramm zuordnen, das genau auf eine Filiale oder einen Bereich Ihres Fachgeschäftes abgestimmt ist. Und mit der Zeitsteuerung legen Sie minutengenau fest, wann welche Inhalte präsentiert werden.



Kundenfeedback in Echtzeit

Erfahren Sie jetzt, wie zufrieden Ihre Kunden wirklich sind: Mit den neuen odWeb.tv Surveys – den digitalen Kundenumfragen – ist das mit wenigen Klicks möglich. Zahlreiche Auswertungen helfen Ihnen, die richtigen Schlüsse für Ihren unternehmerischen Erfolg zu ziehen.

Feedback auf mehreren Wegen.

Die „klassische“ Variante der digitalen Kundenumfragen: ein einfacher Fingertipp auf das Kundenumfragen-Pad – direkt in Ihrem Fachgeschäft. Außerdem können Sie die Besucher Ihrer Website dazu einladen, Ihnen online Feedback zu geben, oder ihnen einen Link via Newsletter oder SMS senden. Bei positiver Abstimmung bitten Sie Kunden um eine Veröffentlichung ihrer Bewertung bei Google – so erfahren alle, wie zufrieden Ihre Kunden sind!

Ganz einfach zu Kundenfeedback:

- direkt am Point of Sale per Kundenumfragen-Pad
- mit dem Smartphone via QR-Code
- Einbindung auf Ihrer Website
- Link-Versand via Newsletter

Alles auf einen Blick:

Die odWeb.tv Surveys liefern Ihnen jederzeit aussagekräftige Statistiken – ganz einfach online. Mit ihnen erhalten Sie ehrliches und direktes Kundenfeedback, aufbereitet nach verschiedenen Parametern.

Weitere Informationen
auf www.odweb.tv

Telefonservice



fallabschließend		integrativ	
odDialog		Sie	
z. B. Fragen zu Öffnungszeiten	100 %	0 %	
z. B. Nachbestellung Inkontinenzartikel	60 % / 6 Min.	40 % / 4 Min.	100 %
z. B. Rückrufwunsch Hilfsmittelabholung	50 % / 5 Min.	50 % / 5 Min.	
z. B. Terminannahme für Kompressionsstrumpf-Nachversorgung	30 % / 3 Min.	70 % / 7 Min.	

Integrative Einbindung in Ihren Workflow

Effiziente Dialoge für Ihren Erfolg.

Wir unterstützen Sie mit abgestimmten Lösungen

Ihnen einen Telefonannahmeservice zu bieten, der integrativ in Ihren Workflow eingreift, ist unser Ziel. ipn und odDialog unterstützen Sie gemeinsam dabei, einen deutlichen Mehrwert zu schaffen, indem jeder Anruf entweder fallabschließend oder prozessübergreifend bearbeitet wird.

Telefonischer Annahmeservice

Unsere Leistungen...

... zur professionellen Kundenwahrnehmung:

- ständige Verfügbarkeit
- professionelle Außenwirkung (Mo. - Fr. 07:00 - 20:00 Uhr, Sa. 08:00 - 13:00 Uhr)
- Anrufannahme erfolgt in Ihrem Firmennamen mit direkter Dokumentation in Ihrem Software-System

... für Ihren Anspruch zum Thema Kundenservice:

- transparente Dokumentation nach Gesprächsende (E-Mail/SMS-Benachrichtigung oder Software-System)
- Mitarbeiter mit Fachkompetenz und Erfahrung
- sofort einsetzbarer und flexibler Service

...für einen flexiblen und kostengünstigen Kundenservice:

- volle Kostenkontrolle durch sekundengenaue Abrechnung
- keine monatliche Grund- und Vorhaltegebühr
- keine Vertragsbindung*

Telefonmarketing

Unsere Leistungen...

- nachhaltige Kundenintegration und Kundenbetreuung, z. B. Zufriedenheitsabfragen, Bedarfsermittlungen, Erinnerungsanrufe
- bestehende Kundenverhältnisse ausbauen – Verkauf von ergänzenden/höherwertigen Produkten (Cross- und Upselling)
- mehr Umsatz aus Servicetelefonaten im Arbeitsalltag, z. B. Ermittlung des aktuellen Hilfsmittelstatus, Generierung weiterer Bedarfe, Veranlassung von Abholung zwecks Einlagerung und Wiedereinsatz

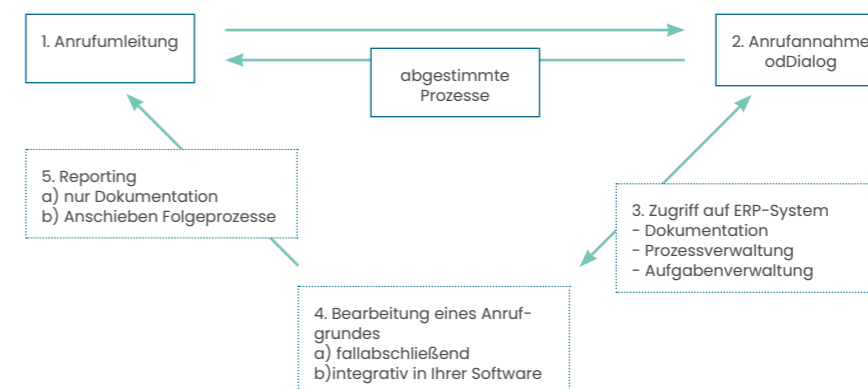
- Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen, z. B. Abfrage zu Produkt/Dienstleistung/Servicequalität

- Adressmanagement, z. B. Bereinigung und Anreicherung der vorhandenen Adressdaten, Erweiterung des Adressbestands

Integrative Bearbeitung

- Softwareschnittstelle acriba Online24 mit webbasierter Frontend-Lösung
- Softwareschnittstelle ipn
- individuell in Ihrem Arbeitsprozess einsetzbar
- Teildokumentation in der Telefonanlage und Aufgabenmanagement in Ihrer Software

Telefonannahmeservice mit integrierter Aufgabensteuerung in Ihrer Software



odDialog & ipn

Ein Zusammenspiel an Möglichkeiten, welches Sie individuell auf Ihre Prozesse abstimmen: Vom einfachen Telefonservice bis hin zur integrativen Aufgabensteuerung direkt über Ihre Softwareschnittstelle.

*Gilt bei Verträgen ohne integrierte Dokumentation in vorhandenen Kunden-Software-Systemen sowie bei einem Anrufvolumen bis 500 Anrufe im Monat.

od Office Service

Ihr flexibelster Mitarbeiter



Fachkräfte für das Abrechnungsmanagement

In Ihrem Unternehmen bleiben Aufgaben liegen, weil Mitarbeiter ausgefallen sind? Ihr Auftragsvolumen ist sprunghaft gestiegen und kann mit der aktuellen Personalstärke nicht bewältigt werden? Ihr Umsatz wächst, aber die Raumauslastung hat die Grenze erreicht? Dann ist der od Office Service die erste Wahl für Sie.

Es muss nicht immer ein neuer Mitarbeiter sein.

Wir vom od Office Service integrieren uns ebenso schnell und unkompliziert in Ihr bestehendes Team und arbeiten ganzjährig ohne Ausfälle durch Urlaub oder Krankheit für Sie. Mit uns können Sie sich auf geringe Sachkosten und dauerhaft hohe Personalqualität einstellen.

- kein Personalausfall
- reduzierte IT- und EDV-Kosten
- weniger Sachkosten
- dauerhaft hohe Personalqualität
- apedi-Leistungsgarantie

Leistungen à la carte: Wählen Sie!

Ganz gleich, an welcher Stelle Ihrer täglichen Arbeitsabläufe Sie Unterstützung wünschen – od Office Service bietet die passende Leistung.

Das heißt: Sie allein bestimmen, wo, wann und wie unser Service im Dienste Ihres wirtschaftlichen Erfolgs für Sie aktiv wird.

- Abrechnungsvorbereitung
- Kostenvoranschläge
- Taxierung
- Absatzbearbeitung
- Fallpauschalenmanagement
- reduzierte IT- und EDV-Kosten



SERVICE ABO 24

Im Trend: Karte statt Bargeld

Flexibel, bequem und sicher: Der bargeldlose Zahlungsverkehr bietet viele Vorteile, wird von Endverbraucher bereits in vielen Lebensbereichen geschätzt und immer öfter genutzt.

Passen auch Sie sich diesem Wunsch Ihrer Kunden nach flexiblen Zahlungsmöglichkeiten an – und profitieren Sie gleichzeitig von vielen Vorteilen.

Ihre Kunden gewinnen – und Sie auch!

Vom bargeldlosen Zahlungsverkehr mit EC- oder Kreditkarte profitieren beide Seiten: Ihre Kunden können Käufe spontaner tätigen und gewinnen an Sicherheit durch weniger Bargeld im Portemonnaie. Zahlungen für Hilfsmittel oder Serviceleistungen werden so zu einer bequemen Gelegenheit, was die Kaufbereitschaft erhöht.

Sie profitieren ebenfalls von der Bereitstellung der EC- und Kreditkartenzahlung für Ihre Kunden:

- Kundenzufriedenheit: Kunden schätzen den Service von bargeldlosen Zahlungssystemen und die damit gewonnene Flexibilität
- Chance auf mehr Umsatz: Sie profitieren von Spontankäufen
- Effiziente Zahlungsabwicklung: hierdurch gewinnen Sie mehr Zeit für Ihre Kunden
- Hoher Sicherheitsfaktor: Sie minimieren das Diebstahl- und Falschgeldrisiko

Bei uns erhalten Sie verschiedene Kartenlese-Terminals – genau für Ihren Bedarf!

Bequeme Ratenzahlung mit vielen Vorteilen

Qualität kostet. Das wissen viele Kunden und sind bereit, für ihre Gesundheit oder einen guten Lebensstandard mehr zu investieren.

Mit der bequemen Ratenzahlung von ServiceAbo24 bieten Sie Ihren Kunden höherwertige Produkte an, die ihrem Bedarf entsprechen und die für Sie höhere Umsätze bedeuten.

Einfacher geht Finanzierung nicht

Die Ratenzahlung ist mit ServiceAbo24 ganz einfach. Ihr Kunde wählt sein gewünschtes Produkt aus. Sie geben im ServiceAbo24-Portal nur die erforderlichen Verkaufs- und Kontaktdaten (Personalausweis) ein und treten Ihre Forderung ab. Das Bonitätscheck-Ergebnis erhalten Sie sofort. Den Kaufpreis zahlt der Kunde in monatlichen Raten zu 0 % Zinsen – vorausgesetzt die Bonität ist positiv. Sie erhalten Ihr Geld in einer Summe ausgezahlt – auf Wunsch bereits nach drei Arbeitstagen.

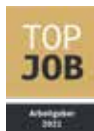
Sie selbst profitieren:

- bedarfsgerechte Produkte verkaufen
- Sicherheitsfaktor: opta data übernimmt das Risiko
- reduzierter Verwaltungsaufwand: opta data übernimmt das komplette Forderungsmanagement
- einfache und sichere Online-Abwicklung
- Kostenkontrolle und flexible Auszahlung

... und auch Ihre Kunden:

- Qualität ohne Kompromisse
- bequeme Ratenzahlung mit 0 % Zinsen
- flexible Laufzeitgestaltung
- unbürokratische Prüfung und schnelle Zusage
- keine SCHUFA-Abfrage – und damit keine langfristigen finanziellen Nachteile mit dem Smartphone via QR-Code

DEUTSCHLANDS
KUNDENCHAMPIONS
2021 ■■■■■■■■■■
www.deutschlands-kundenchampions.de



**Unsere Broschüren
zum Download:**

optadata.de/downloads

Interessiert?

Wir beraten Sie gerne:

Tel.: 0201 32068 333, Mail: hilfsmittel@optadata.de

Unsere Servicezeiten: Mo. – Fr. 07:00 – 19:00 Uhr

optadata.de/services



opta data