



GIM direct

Im Dialog mit dem Kunden



GIM direct bietet Unternehmen Beratung und Dienstleistungen auf Basis personenbezogener Daten. Im Fokus stehen Dienstleistungen, die auf den direkten Kontakt von Unternehmen mit ihren Kunden zielen. GIM direct bietet daneben verallgemeinerte Analysen und Beratungsleistungen auf der Basis dieser Daten.

GIM direct Expertise: Im Dialog mit den Kunden

Wir verfügen über langjährige Erfahrung bei Kundenbefragungen und Kundenzufriedenheitsmessungen. Unsere Expertise im kompakten Überblick:

- Wir verstehen uns als Mittler zwischen Unternehmen und ihren Kunden.
- Auftraggeber erhalten relevante Informationen, um direkt auf Kundenbelange zu reagieren.
- Wir geben Input für ihre längerfristigen strategischen Fragestellungen und Entscheidungen.
- Wir agieren national und international, verfügen über lokale und weltweite Expertise.
- Wir kommunizieren im Sinne des Multichannelings auf den unterschiedlichsten Kanälen mit den Teilnehmern eines Kundendialogs (Telefon, stationär und mobil Online, Video, etc.).

GIM direct Portfolio: Im Fokus steht Kommunikation

Unser konkretes Angebot basiert auf drei Säulen: Customer Feedback Management, Customer Experience Management und Customer Satisfaction Management.

Customer Satisfaction Management

- **Messen, Monitoren, Nachhalten von Kundenzufriedenheit:** Ableitung adäquater Maßnahmen, um Kundenbindung zu erhöhen; Ableitung von relevanten Handlungsempfehlungen
- **Zielwerte für Kundenzufriedenheit und NPS:** Vorgabe erreichbarer Zielkorridore für MitarbeiterInnen in Vertrieb und Kundendienst, branchenspezifisches Benchmarking
- **Best Performer-/Low Performer-Identifikation:** Treiberanalysen; Aussteuern und Bewerten von Performancewerten; Prognosen, um Kundenbindung zu maximieren

Customer Feedback Management

- **Real-time Feedback:** Schnelle Reaktion, insbesondere im Beschwerdefall; unmittelbares Zurückspielen nach Priorität geordneter Rückmeldungen an zuständige Ansprechpartner
- **Mobil:** Jüngere Kundengruppen im Fokus; schnelle Prozessverarbeitung über auf mobile Kommunikation ausgerichtete Feedback Management Systeme
- **Social Media:** Relevante Kundenmeinungen in sozialen Medien erkennen und adäquat darauf reagieren; teilen von Meinungen via Social Media heute als Normalfall für bestimmte Kunden

Customer Experience Management

- **Positionierung im Wettbewerbsumfeld:** Nationale und internationale CX; länderübergreifende Kundendialog-Maßnahmen; global und lokal relevante Informationen und Insights
- **Touchpoint & Customer Journey Analyse:** Skizzieren von Online- und Offline-Routen vom Erstkontakt bis zum Kauf bzw. After-Sales; Touchpoint-Analysen; Insights zu Transferraten
- **Predictive Big Data Integration:** Integration von Sekundärdaten als Frühwarnsystem; Verbindung von Research Erfahrung mit technischem Know-how
- **Social Media Reputation:** Ermitteln des ganzheitlichen Markenimages über gezielte Befragungen plus systematische Social Media Analysis und Textanalysen
- **Kundensegmentierung:** Segmentspezifische Marketingstrategien und damit Aussteuerung aller Marketingaktivitäten hinsichtlich der spezifischen Bedürfnissen der jeweiligen Segmente



GIM direct provides companies with consulting and other services on the basis of person-related data. These services focus on establishing direct contact between companies and their customers. GIM direct also offers generalised analyses and advice based upon the said data.

GIM direct expertise: in dialogue with the customers

We have years of experience in conducting customer surveys and measuring customer satisfaction. Here's a compact overview of our expertise:

- *We see ourselves as mediators between companies and their customers.*
- *Our clients receive relevant data with which they can respond to customer issues.*
- *We provide input for their longer-term strategic questions and decisions.*
- *We operate on both a national and international scale and possess global as well as local expertise.*
- *We use multichannelling (telephone, stationary and mobile online, video, etc.) to communicate with participants in a customer dialogue.*

GIM direct portfolio: Communication is the name of the game

The concrete services on offer are based on three pillars: customer feedback management, customer experience management and customer satisfaction management.

Customer satisfaction management

- **Measuring, monitoring and sustaining customer satisfaction:** coming up with appropriate measures to increase customer retention; drawing up relevant recommendations for action
- **Target values for customer satisfaction and NPS:** specification of target corridors for staff in sales and customer service; sector-specific benchmarking
- **Best performer/low performer identification:** key driver analyses; adjustment and evaluation of performance values; prognoses to maximise customer loyalty.

Customer feedback management

- **Real-time feedback:** rapid rate of response, especially in case of complaint; feedback prioritized and immediately passed on to the contact person responsible
- **Mobile:** focus on younger customer groups; fast processing via feedback management systems geared to mobile communication
- **Social media:** identification of and appropriate response to relevant customer opinions in social media; opinion sharing via social media as the current norm for certain customers

Customer experience management

- **Positioning within the competitive environment:** national and international CX; transnational measures for customer dialogue; globally and locally relevant information and insights
- **Touchpoint & customer journey analysis:** summary of online and offline routes, from initial contact down to purchase and aftersales; touchpoint analyses; insights into transfer rates
- **Predictive big data integration:** integration of secondary data as an early warning system; linking research experience to technical know how
- **Social media reputation:** ascertaining the holistic brand image via targeted surveys plus systematic social media analysis and text analyses
- **Customer segmentation:** segment-specific marketing strategies to bring all marketing activities into line with the specific needs of the respective segments

GIM direct GmbH

Goldschmidtstraße 4-6 | 69115 Heidelberg

Telephone: +49 (0)6221 427952-0 | Fax: +49 (0)6221 427952-99

info@gim-direct.com | www.gim-direct.com



GIM direct

GLOBAL INTERACTION MANAGEMENT