



Direct Line Marketing und Kommunikation GmbH
Hammer Steindamm 5-7
22089 Hamburg
Ansprechpartner: Herr Matthias Malik, Geschäftsführer
fon: 040/27 147-0
fax: 040/27 147-130
e-mail: info@directline-marketing.de
www.directline-marketing.de

Übersicht

Entstehung



05 Über Uns

Unternehmen



07 Technische Voraussetzungen
08 Ranking
10 Umsatz
11 Mitarbeiter

Portfolio



13 Die Direct Gruppe
14 Inbound
16 Outbound
20 EDV
21 Services

Referenzen



23 Unsere Kunden

Entstehung

DIRECT

L I

N

E



Über uns

Seit ihrer Gründung im Jahr 1995 durch Herrn Matthias Malik avancierte die Direct Line GmbH zu Deutschlands zweitgrößter inhabergeführten Telefonmarketing Agentur mit den Standorten in den Hansestädten Hamburg, Bremen und Rostock.

Qualität, Effizienz und Seriosität prägen das in der Medienwelt unauffällige Gesicht des Unternehmens.

Die Kontinuität und Beständigkeit der Zusammenarbeit mit unseren Kunden wie Greenpeace, Reader`s Digest-Verlag Das Beste, Philip Morris, BMW, der Agentur für Arbeit, Siemens, u.v.m. ermöglicht Direct Line ständige Expansion bei Einhaltung höchster Qualitätsstandards.



DIRECT

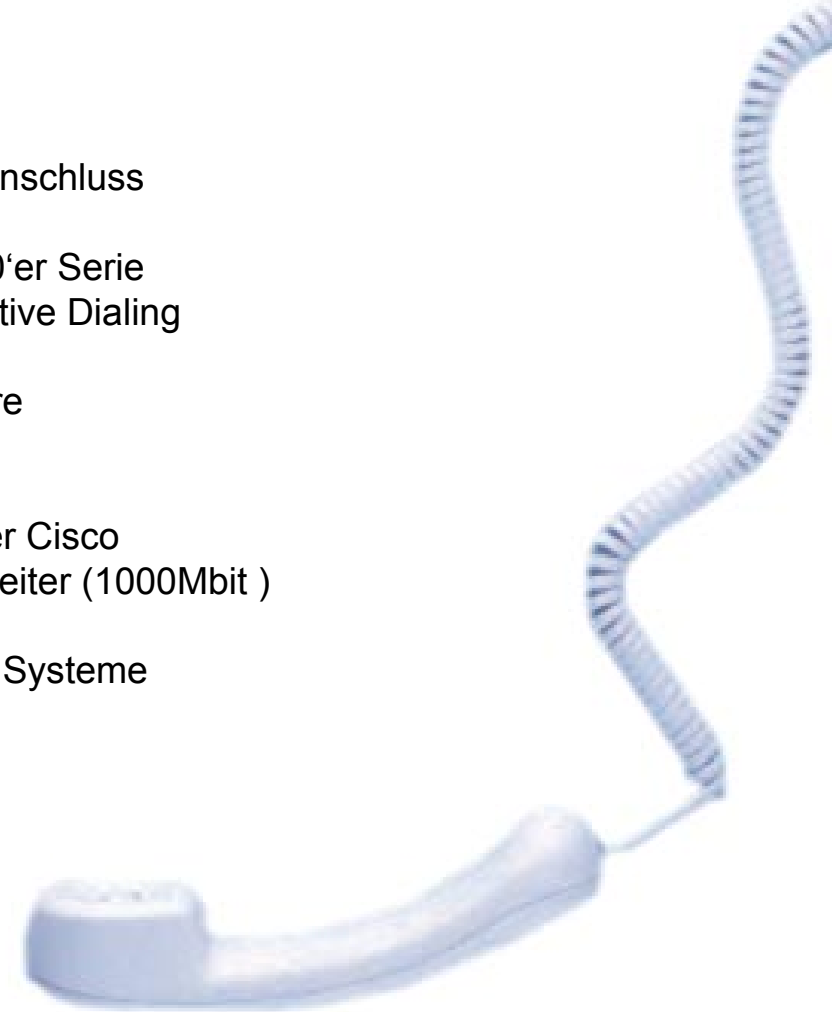
L
I
N

E

Unternehmen

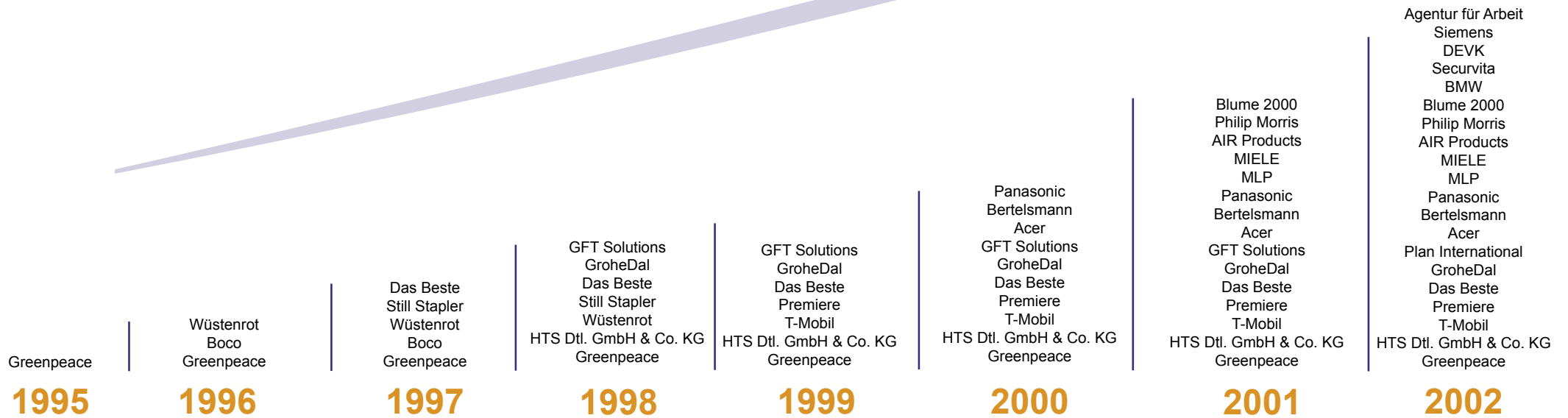
Technische Voraussetzungen

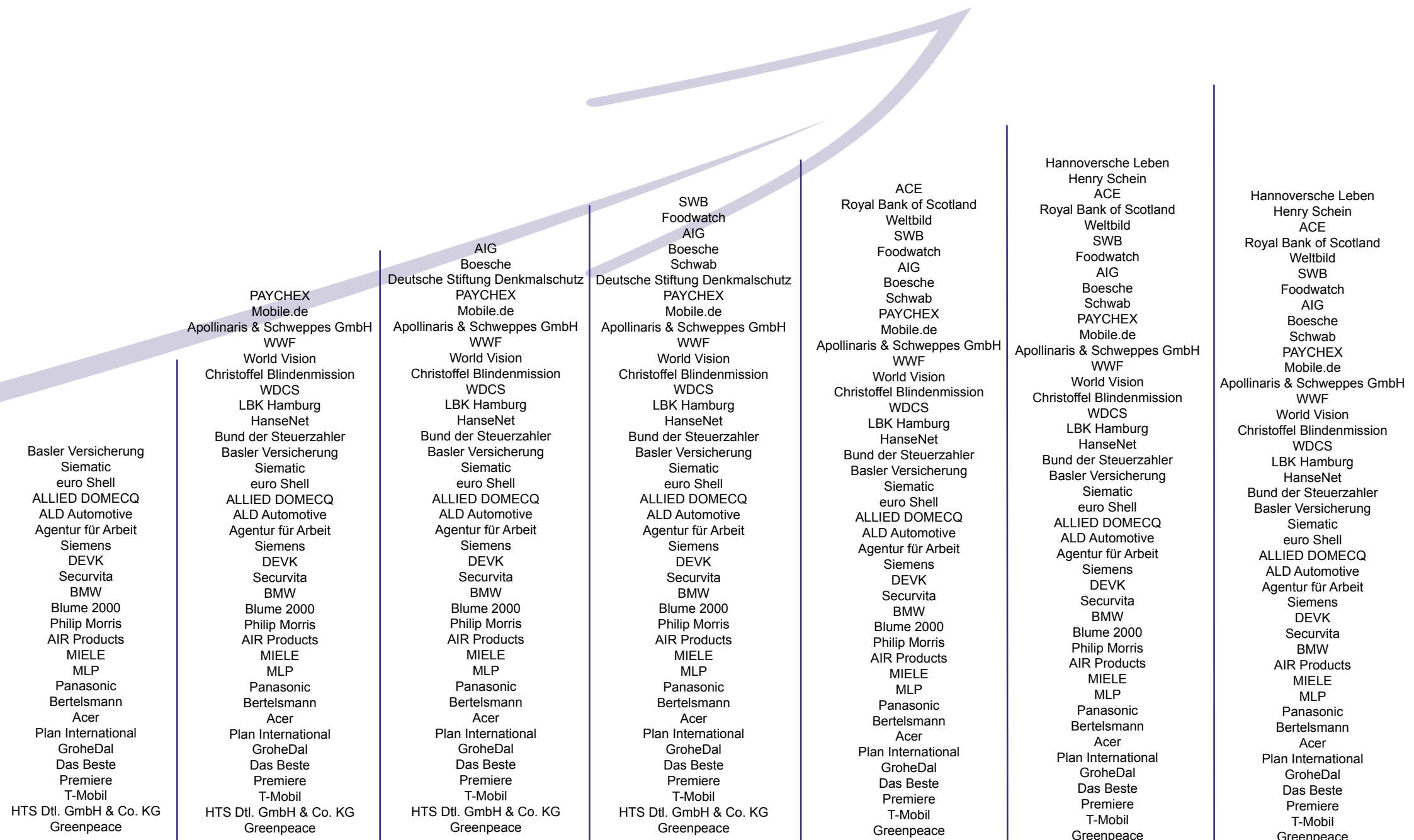
- 2.500 Quadratmeter auf drei Etagen
- Über 300 Workstations mit Internetanschluss
- Telefonanlage Siemens HiPath 4000'er Serie
 - Volle CTI Funktionalität und Predictive Dialing am Arbeitsplatz des Agenten
 - CRM Kontaktmanagement Software
 - ACD Pro Center mit Flex-Routing
- Aktive IT- Komponenten von HP oder Cisco
 - Serveranbindung über Lichtwellenleiter (1000Mbit)
 - Firewall und Virencheck
 - Backup realisiert über Autoloading Systeme



Auf Platz 15 im Ranking aller 3.400 Agenturen in Deutschland!

(Laut CallCenter-Profi)





Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
Blume 2000
Philip Morris
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
HTS Dtl. GmbH & Co. KG
Greenpeace

PAYCHEX
Mobile.de
Apollinaris & Schweppes GmbH
WWF
World Vision
Christoffel Blindenmission
WDCS
LBK Hamburg
HanseNet
Bund der Steuerzahler
Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
Blume 2000
Philip Morris
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
HTS Dtl. GmbH & Co. KG
Greenpeace

AIG
Boesche
Deutsche Stiftung Denkmalschutz
PAYCHEX
Mobile.de
Apollinaris & Schweppes GmbH
WWF
World Vision
Christoffel Blindenmission
WDCS
LBK Hamburg
HanseNet
Bund der Steuerzahler
Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
Blume 2000
Philip Morris
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
HTS Dtl. GmbH & Co. KG
Greenpeace

SWB
Foodwatch
AIG
Boesche
Schwab
Deutsche Stiftung Denkmalschutz
PAYCHEX
Mobile.de
Apollinaris & Schweppes GmbH
WWF
World Vision
Christoffel Blindenmission
WDCS
LBK Hamburg
HanseNet
Bund der Steuerzahler
Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
Blume 2000
Philip Morris
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
HTS Dtl. GmbH & Co. KG
Greenpeace

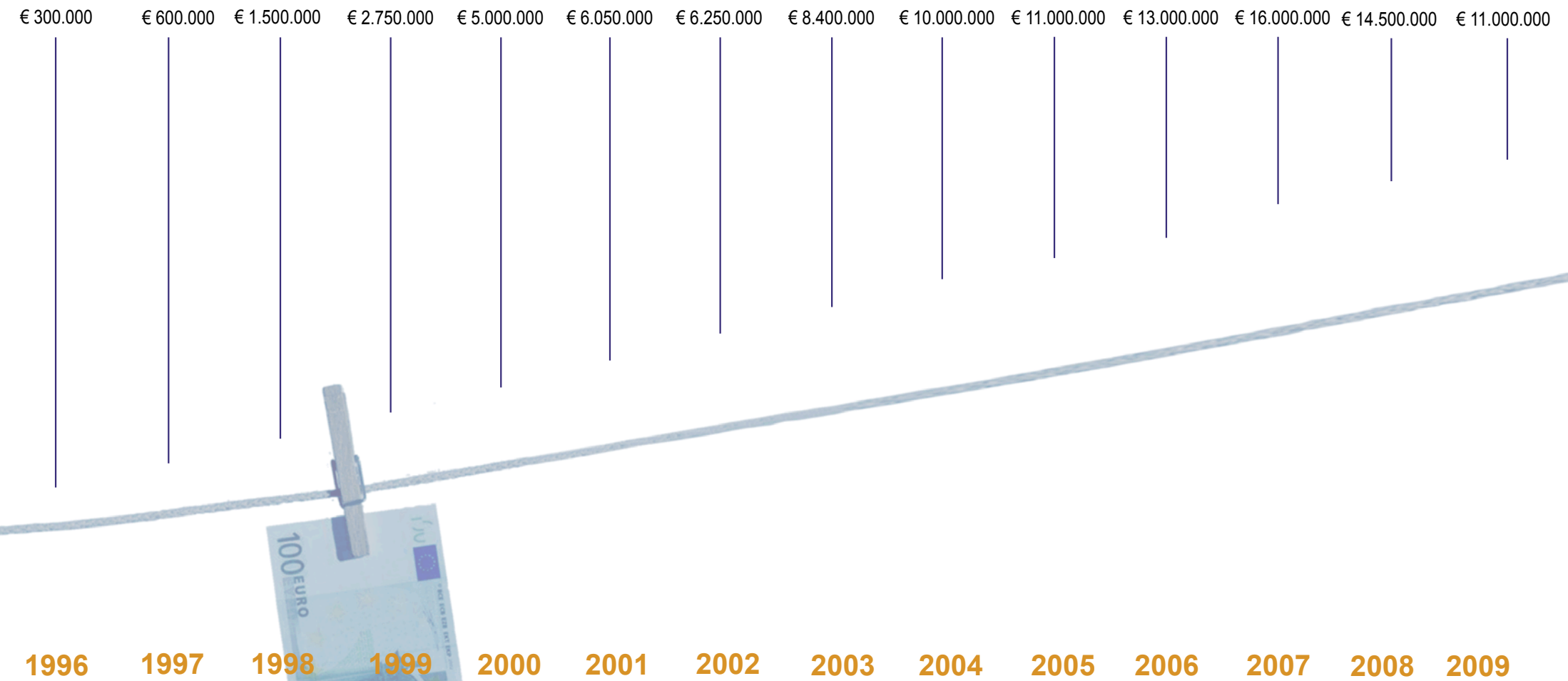
ACE
Royal Bank of Scotland
Weltbild
SWB
Foodwatch
AIG
Boesche
Schwab
PAYCHEX
Mobile.de
Apollinaris & Schweppes GmbH
WWF
World Vision
Christoffel Blindenmission
WDCS
LBK Hamburg
HanseNet
Bund der Steuerzahler
Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
Blume 2000
Philip Morris
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
Greenpeace

Hannoversche Leben
Henry Schein
ACE
Royal Bank of Scotland
Weltbild
SWB
Foodwatch
AIG
Boesche
Schwab
PAYCHEX
Mobile.de
Apollinaris & Schweppes GmbH
WWF
World Vision
Christoffel Blindenmission
WDCS
LBK Hamburg
HanseNet
Bund der Steuerzahler
Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
Blume 2000
Philip Morris
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
Greenpeace

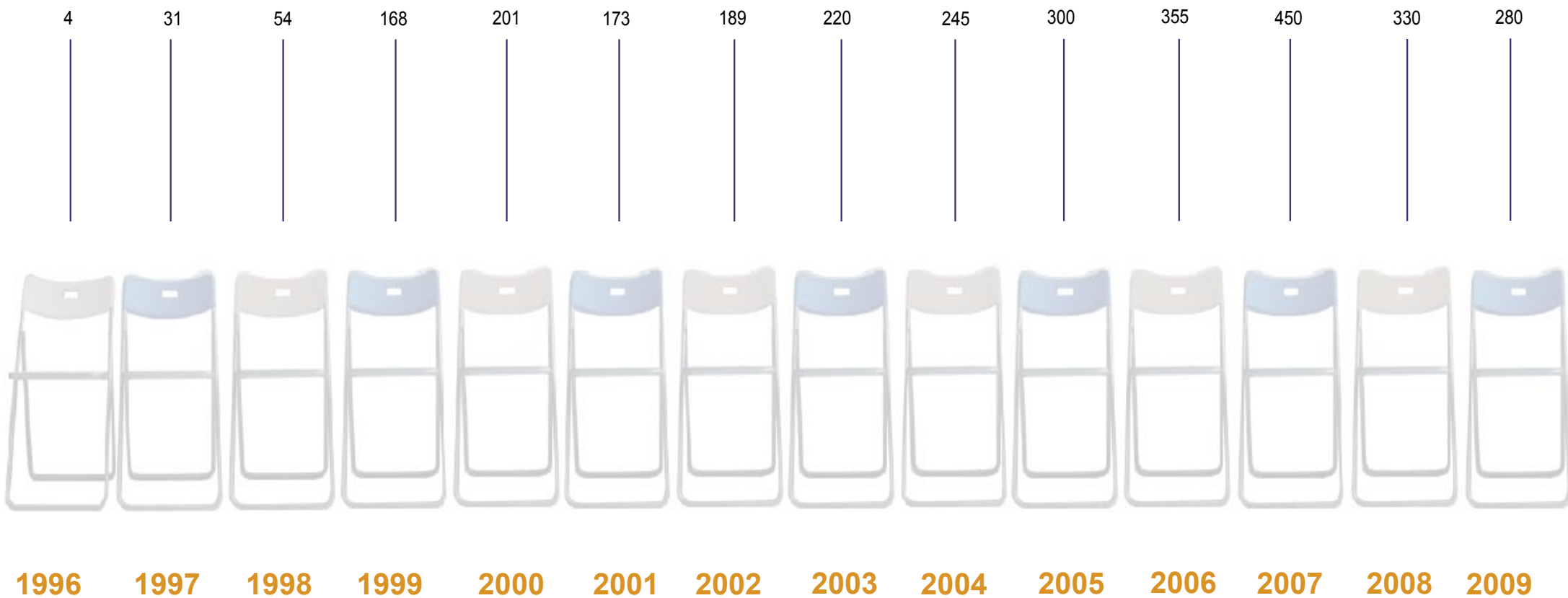
Hannoversche Leben
Henry Schein
ACE
Royal Bank of Scotland
Weltbild
SWB
Foodwatch
AIG
Boesche
Schwab
PAYCHEX
Mobile.de
Apollinaris & Schweppes GmbH
WWF
World Vision
Christoffel Blindenmission
WDCS
LBK Hamburg
HanseNet
Bund der Steuerzahler
Basler Versicherung
Siematic
euro Shell
ALLIED DOMECC
ALD Automotive
Agentur für Arbeit
Siemens
DEVK
Securvita
BMW
AIR Products
MIELE
MLP
Panasonic
Bertelsmann
Acer
Plan International
GroheDal
Das Beste
Premiere
T-Mobil
Greenpeace

2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009

Umsatz in Euro



Anzahl festangestellter Mitarbeiter

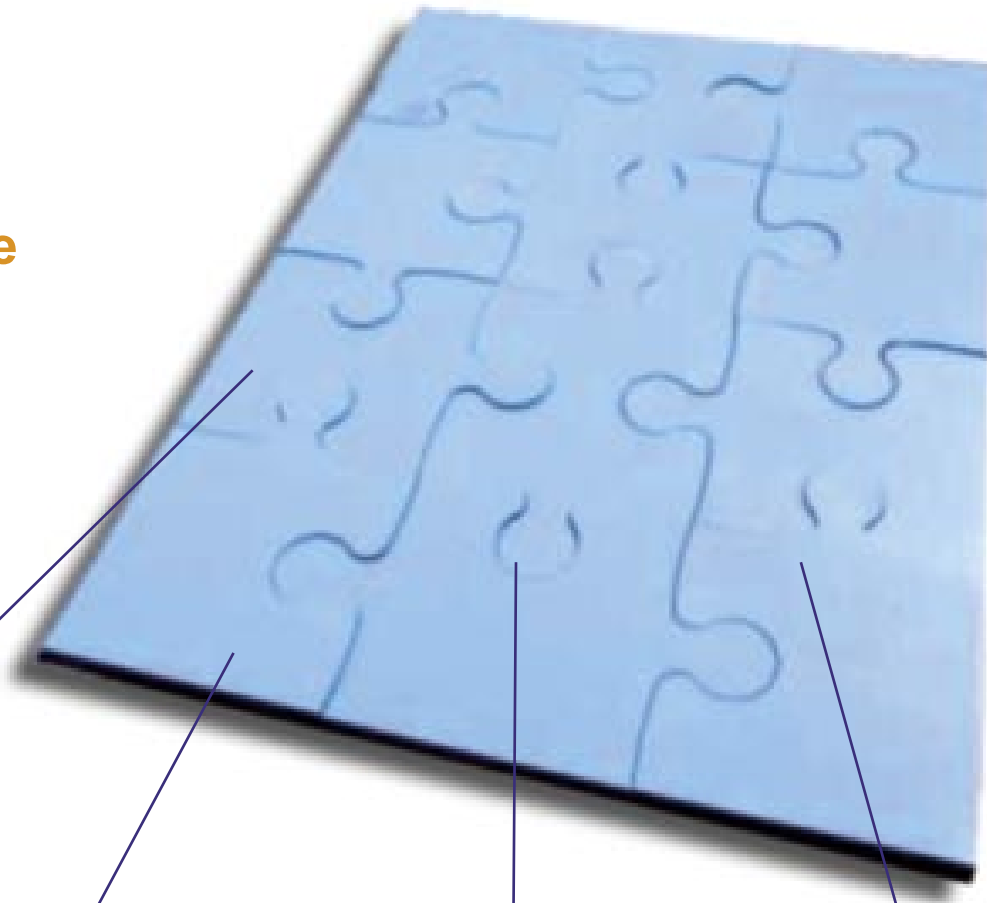


Portfolio

DIRECT



Die Direct Gruppe
Kompetenz, Qualität
und Innovation



Direct Academy

Staatlich zertifizierte
Aus- und Weiterbildung
für Call Center Agents

Direct Line
(Telefonmarketing)

-Marketing
-Customer Service
Hamburg
Rostock
Bremen

Direct Job
(Zeitarbeit)

-Personal
-ITServices

Direct Marketing & Sales
(Telefonmarketing)

-Marketing
-Customer Service
Bremen

Inbound-Telefonmarketing

Inbound-Telefonie umfasst alle Services, die wir leisten, wenn Ihre Kunden uns anrufen. Das heißt, wir nehmen das Gespräch für Sie an und beantworten z.B. Fragen zu Produkten und Dienstleistungen, bearbeiten Reklamationen, geben technischen Support oder registrieren Anrufe zu Ihren Gewinnspielen.

Service Hotline

Wir verwalten Ihre Service-Rufnummern und bearbeiten die eingehenden Anrufe schnell, freundlich und kompetent.

Ausgebildete Telefonkontakter (Call Center Agents) informieren und beraten die Anrufer in Ihrem Sinne und nach Ihren Vorgaben. Jeder Kontakter wird gründlich in sein Aufgabengebiet eingearbeitet.

Support Hotline

Sie kennen das, Ihre Kunden kennen es auch: Ein technisches Problem stoppt den Arbeitsprozess. Man ruft an und braucht Hilfe -Sofort-, landet aber in einer Warteschleife.

Die Folge: Verärgerung und Unzufrieden-

heit bei Ihren Kunden. Das lässt sich vermeiden.

Geben Sie Ihren Kunden das gute Gefühl, bei Ihnen an der richtigen Adresse zu sein, auch wenn es einmal Probleme gibt. Setzen Sie uns als Supporter und Troubleshooter ein.

Event Hotline

Wir rufen Ihre Kunden an und fragen nach, ob sie Ihre Einladung wahrnehmen möchten. Gleichzeitig ermitteln wir alle Angaben, die sie von den Teilnehmern wünschen. Über eine Event Hotline können jederzeit die wichtigsten Informationen zur geplanten Veranstaltung abgefragt

werden, wie z.B. der Anfahrtsweg und Unterbringungsmöglichkeiten vor Ort oder auch Informationen über den Verbleib von nach der Veranstaltung liegengelassenen Fundsachen.

Bestell Hotline

Die Möglichkeit, an jedem Tag zu jeder Zeit bestellen zu können, bewirkt eine positive Umsatzentwicklung. Geben Sie Ihren Kunden diese Möglichkeit - und das ohne personellen Mehraufwand für Sie.

Ob Bestell-Aannahme, Direct Response auf TV-Spot oder Ticket-Reservierung: Legen Sie die Betreuung Ihrer Kunden rund um die Uhr in professionelle Hände!

Wir verwalten Ihre Service-Rufnummern und bearbeiten die eingehenden Anrufe schnell, freundlich und kompetent.

Ausgebildete Telefonkontakter (Call Center Agents) informieren und beraten die Anrufer in Ihrem Sinne und nach Ihren Wünschen.

Info Telefon

Ihre Kunden möchten allgemeine Informationen abrufen, wie z.B. Öffnungszeiten, Ansprechpartner, Preise oder Bezugsmöglichkeiten. Von diesen Anrufen wollen Sie Ihr Fachpersonal entlasten.

Also kümmern wir uns um die Standardfragen, und Ihre Fachleute konzentrieren sich auf das Spezielle.

Outbound Telefonmarketing

Outbound-Telefonie umfasst alle Services, die wir leisten, wenn wir Ihre Kunden anrufen. Das heißt, wir rufen in Ihrem Namen Ihre Kunden an und informieren z.B. über neue Produkte oder Dienstleistungen, wir qualifizieren Adressen für eine geplante Mailing-Aktion oder sondieren gezielt Kaufinteresse. Gleichzeitig bringen wir Ihre Kundendatenbank auf den aktuellen Stand.

Adress-Qualifizierung

Veraltetes Adressmaterial führt zu Streuverlusten und verursacht unnötig hohe Kosten. Direct Line ermittelt in Ihrem Auftrag, ob sich Ansprechpartner verändert haben, ob die Durchwahl und die Adresse sich noch auf dem aktuellsten Stand befinden.

Wir erfragen, wer die Entscheider im betreffenden Unternehmen sind, um Ihrem Außendienst den Weg zu ebnen. Auf Wunsch erfragen wir gleichzeitig den aktuellen Bedarf.

C-Kundenbetreuung

Ihr Außendienst ist durch die Betreuung von A- und B-Kunden ausgelastet. Trotzdem

möchten Sie Ihre C-Kunden keineswegs den Akquisitionsbemühungen der Konkurrenz überlassen.

Direct Line bleibt für Sie auch an C-Kunden dran und ruft ein- bis zweimal im Jahr an, zeigt Flagge und informiert. So binden Sie diese Kunden weiterhin und lassen keine Chance ungenutzt, auch hier das Geschäft zu intensivieren.

Bedarfsanalyse

Wir finden heraus, wo Ihr Angebot auf Interesse stößt, wer echten Bedarf hat, wer derzeit sein Budget plant. Darüber hinaus können wir für Sie feststellen, in welchen Kundensegmenten es z.B. Vorbehalte

gegenüber Ihren Produkten gibt, oder ob Ihr aktuelles Angebot überhaupt schon bekannt ist.

Direct Line weckt Interesse und klassifiziert vorhandenen Bedarf. Sie erhalten von uns eine qualifizierte Datenbank mit allen vertriebsrelevanten Daten.

Product Launch Support

Wir stellen Ihren Kunden neu entwickelte Produkte vor.

Im Gespräch mit den Entscheidern ermitteln wir erste Reaktionen und registrieren Likes und Dislikes, Interesse oder Zurückhaltung. Diese Strategie stellt sicher, dass sie sehr schnell einschätzen können, ob Ihr neues

Produkt Erfolg verspricht. Dementsprechend lässt sich die Marketing-Strategie frühzeitig bestätigen oder auf die Analyseergebnisse anpassen.

Aussendienstterminierung

Die Zeit, die Ihr Außendienst für Terminabsprachen verwendet, nutzt er besser für Verkaufsgespräche! Wir bereiten qualifizierte Termine für Ihren Außendienst vor: Direct Line ermittelt die richtigen Ansprechpartner mit Vor- und Nachnamen, vereinbart Ort und Zeit des Termins, eruiert im Vorfeld vorhandenen Bedarf, notiert Kommentare und auch Kritik. Auf Wunsch erstellen wir einen realistischen Tourenplan.

Outbound Telefonmarketing

Telefon Direktverkauf

Elektronische Medien und Printmedien schaffen Aufmerksamkeit und informieren. Jedoch beantworten sie keine individuellen Fragen. Vor dem persönlichen Besuch ist es zunächst das Telefonat, das den ersten Impuls für ein Geschäft setzen kann.

Hier werden wir aktiv. Informieren z.B. über saisonale Angebote, Special Offers etc. und schöpfen vorhandene Potentiale schnell und effektiv aus.

Mitgliedergewinnung und -betreuung

Als Hilfsorganisation, Umweltschutzorganisation oder eingetragener Verein brauchen Sie kontinuierliche Unterstützung ohne größeren Verwaltungsaufwand.

Wir knüpfen den Erstkontakt und stellen potentiellen Spendern bzw. Mitgliedern Ihre Arbeit vor, geben erste Informationen und schaffen Interesse für Ihre Ziele. Bestehende Mitglieder werden durch uns betreut.

Wir begleiten z.B. Events für Großspender, schaffen neue Begeisterung bei Kündigungern, erzielen Upgrading's oder eine Bankeinzugsvollmacht. Sie vermitteln Ihren Mitgliedern stets das Gefühl, sich um jeden Einzelnen zu kümmern.

Messe Vor- und Nachbearbeitung

Sie verschicken Ihre Messeeinladungen- wir unterstützen Ihre Einladung durch einen

Anruf. Das ist persönlicher, freundlich und praktisch. So erfahren Sie schnell, welcher Kunde kommt, und mit wem er was besprechen möchte.

Außerdem können wir uns nach der Messe in Ihrem Namen für den Besuch bedanken, den Prospektversand übernehmen, erste Fragen beantworten und konkreten Bedarf klären. So bleibt keine Visitenkarte unbeachtet, wird jeder Messekontakt optimal genutzt.



Eine funktionierende EDV ist das Herzstück eines modernen Call Centers. Auf allen Arbeitsplätzen stellt Direct Line die modernen Kommunikationskanäle wie Telefon, Fax, Email und Internet zur Verfügung. Damit lassen sich sämtliche Prozesse und Projekte abbilden. Im Bereich Inbound stellt eine hochmoderne ACD (Anrufverteilung) eingehende Calls mit Hilfe eines Voice-Portals zur Verfügung. Im Bereich Outbound besteht die Möglichkeit, einen Predictive Dialer einzusetzen.

Die eingesetzten Applikationen zur Steuerung der Kampagnen stehen bei sämtlichen Niederlassungen gleichermaßen zur Verfügung und werden in Hamburg zentral administriert. Eine hochverfügbare Serverarchitektur sowie eine auf höchste Sicherheit ausgelegte Anbindung an Kunden und Dienstleister gewährleistet unseren Kunden ein höchstes Maß an Vertraulichkeit für die uns anvertrauten Daten.

Services

- > Unterstützung beim Aufbau von Call Centern
- > Unterstützung bei der Einführung von CRM-Systemen
- > Kommunikationsseminare/Personalschulungen
- > Lettershopkoordination
- > Management von Service-Rufnummern
- > Datenbankprogrammierung
- > Datenpflege und -aufbereitung
- > Recherche von Telefonnummern



DIRECT

L I N E

Referenzen



