

Kundenansprache 4.0 mit LowellVISIO: Digitalisierung – ganz persönlich

„Digitalisierung ist *das* Thema unserer Zeit – auch in der Inkassobranche. Mit dem personalisierten, interaktiven Erklär-Video LowellVISIO zeigt die Lowell Group, wie im Forderungsmanagement neue Technologien sinnvoll für Kunden und Konsumenten eingesetzt werden können.“

Ob aus Scham über die offene Forderung oder beispielsweise auf Grund von Schwierigkeiten, juristische Themen zu verstehen: Einigen Konsumenten fällt es schwer, den persönlichen Kontakt zum Inkassounternehmen aufzunehmen. Hier kann das innovative Erklär-Video der Lowell Group Abhilfe schaffen. Wie das funktioniert? Konsumenten erhalten mit dem Schreiben der Lowell Group einen QR-Code, mit dem sie in Echtzeit und ortsunabhängig ihr persönliches Video abrufen können. In knapp 90 Sekunden wird der Hintergrund der Forderung, etwaige Kosten und letztlich auch Konsequenzen bei weiterer Versäumnis von Zahlungen verständlich dargestellt – aber auch zusätzlich Hilfe angeboten, z. B. bei Zahlungsschwierigkeiten. Die Konsumenten können anschließend

auswählen, ob sie die Forderung ausgleichen oder, z. B. bei Rückfragen, das Kontaktangebot annehmen möchten. Eine weitere Möglichkeit zum Abruf des Videos bietet darüber hinaus die Aktivierung über das Aktenzeichen und einen zusätzlichen Sicherheits-Code, ähnlich einer TAN – ein besonders sicheres Verfahren, das optimalen Datenschutz garantiert.

Zuschnitt auf Konsumenten und Kunden als Erfolgsfaktor

Die Personalisierung der Videos ist erst möglich durch eine innovative Technologie. Um den Konsumenten sowohl emotional als auch sachlich anzusprechen, werden individuelle Informationen wie „Wo ist meine Forderung entstanden?“ oder „Welche Schritte muss ich nun unternehmen?“ zur Verfügung gestellt. Diese Kombination aus persönlicher



so Teil einer konsequenten Markenkommunikation werden. Durch diese Kontaktart wird außerdem die wichtige Kundenbeziehung behutsam behandelt. Denn nicht wenige Konsumenten werden nach vorübergehenden Engpässen wieder zu regelmäßigen Kunden.

Branchenübergreifende Funktionalitäten entwickelt

Die Erfahrungen aus der Partnerschaft mit einem großen Energieversorger haben die Lowell Group dazu bewegt, die Funktionalität weiterzuentwickeln und die Technologie weiteren Branchen anzubieten. So wurde LowellVISIO vor Kurzem für einen langjährigen internationalen Kunden aus dem Bereich Kreditkarten angepasst und Ende 2018



implementiert. Ein gelungenes Beispiel, wie Digitalisierung sichtbar und nützlich für Kunden und Konsumenten eingesetzt werden kann.



Weitere Informationen
energie.lowellgroup.de

Ihr direkter Kontakt
Tel. +49 2261 6066 401
E-Mail: energie@lowellgroup.de