

**Geschäftsfeld** Kundenservice

---

**Web 2.0** Crowdsourcing • Social Networking • Social Commerce • Customer Self Service

---

**Zielgruppe** Geschäftsführung Marketing • Leitung Kundenservice • Geschäftsführung Vertrieb

---

**Einsatzfelder** Technischer Kundendienst • Call-Center • Contact-Center • Online-Marketing • E-Commerce

---

**Leistungen** Optimierung bestehender Serviceplattformen • Aufbau von externen Social Media Service-Plattformen • Aufbau von externen Social Media Sales-Plattformen • Interaktive Einbindung von Kunden und Verbrauchern in Crowdsourcing-Prozesse • Integration von Front- und Back-End Prozessen • Entwicklung von Konzept und Implementierungsplan → (Consulting) • Auswahl/Entwicklung geeigneter Software und Applikationen → (Software) • Unterstützung bei Vermarktung • Betrieb und Controlling → (Support)

---

**Ergebnisse** kürzere Bearbeitungszeiten • besserer Service • verringerte Kontaktzahlen • Up-/Cross-Selling • proaktive Kundenansprache

---

**Nutzen** höhere Profitabilität durch mehr Umsatz und geringere Kosten

---

**Schnittstellen** Marketing • Vertrieb • Contact-Center • 2nd/3rd Level • Call-Center • externe Dienstleister

---

**NG.nomics** Consulting • Software • Support

---

**Infos** [www.ng-nomics.com](http://www.ng-nomics.com) • [www.ng-nomicsblog.com](http://www.ng-nomicsblog.com)

---

**Kontakt** NG.nomics GmbH • Rudolf-Diesel-Str. 3 • D-40822 Mettmann  
Fon: +49 2104 142830  
Fax: +49 2104 142838  
Mobile: +49 151 24006018  
Skype: ngnomics

---

**Networks**  <http://facebook.ng-nomics.com>  
 <http://twitter.ng-nomics.com>  
 <http://flickr.ng-nomics.com>  
 <http://delicious.ng-nomics.com>

---