



LEISTUNGSÜBERSICHT SERVICES

Die Komplettlösung im Kundenservice.

HIGHLIGHTS

Flexible Dienstleistungen

Individuelle Kundenservice-Dienstleistungen über die Plattform nach Bedarf beziehen

Know how

Profis unterstützen in allen Bereichen des Kundenmanagements und bei der Prozessoptimierung

Zentrale Steuerung

Bearbeitung und Organisation aller Aktivitäten aus einer einheitlichen Plattform heraus

Volle Transparenz

Kompletter Überblick über alle Kundenprozesse durch das zentrale und ganzheitliche System

Garantierte Qualität

Zertifizierte Kundenservices nach ISO-Norm DIN EN 9001:2015 sowie DIN EN 18295:2017

Hohe Wirtschaftlichkeit

Geringere Supportkosten durch effizientere Workflows, höhere Qualität und Produktivität

Pay Per Use

Verbrauchsorientierte Abrechnung, volle Kostenkontrolle, geringe Investition, kurze Vertragslaufzeit

FEATURES

Projektmanagement

Service Center BASIC

- Standard-Servicezeiten: 08.00–20.00 Uhr/MO–FR
- Angebotene Sprachen: Deutsch und Englisch als Standard
- Projektleitung: persönlicher Projektleiter als zentraler Ansprechpartner
- Projektmanagement: themenbezogene Betreuung (z.B. Bestellannahme)
- Wissensmanagement: Erstellung und Pflege themenbezogener Knowledge Base
- Qualitätsmanagement: stetige Kontrolle, Schulung und Prozessoptimierung
- Reporting: Standardreports und 5 individuelle Auswertungen
- Analyse: schriftliche Projektzusammenfassung pro Monat
- Workflowmanagement: Realisierung und Organisation der beauftragten Prozesse
- Automatisierung: Pflege und Optimierung der Klassifikation (KI), themenbezogen
- Schulung: Coaching der Projektleiter und Agenten (Qualität, Updates etc.)
- Zusätzliche Aufgaben können jederzeit beauftragt werden

Service Center PRO

- Standard-Servicezeiten: 06.00–22.00 Uhr/MO–SA
- Angebotene Sprachen: alle verfügbaren und weitere auf Wunsch
- Projektleitung: persönlicher Projektleiter als zentraler Ansprechpartner
- Projektmanagement: komplette oder thematische Betreuung des Kundenservice
- Wissensmanagement: Erstellung und Pflege kompletter Knowledge Base
- Qualitätsmanagement: stetige Kontrolle, Schulung und Prozessoptimierung
- Reporting: Standardreports und 10 individuelle Auswertungen
- Analyse: schriftliche Projektzusammenfassung pro Monat
- Workflowmanagement: Realisierung und Organisation der beauftragten Prozesse
- Schulung und Coaching der Agenten (Qualität, Projekthinhalte, Updates)
- Erweiterbare Servicezeiten, Sonn-/Feiertagsservice und 24/7/365-Support
- Verwaltung und Organisation des gesamten Plattformsystems
- Automatisierung: Pflege und Optimierung der Klassifikation (KI), komplett
- Schulung: Coaching der Projektleiter und Agenten (Qualität, Updates etc.)
- Zusätzliche Aufgaben können jederzeit beauftragt werden

INBOUND Services

Überblick Services

- Supportkanäle: Call, Chat, E-Mail, Ticket, Brief, Fax, SMS, Social Media
- Zusatzkanäle: Online Support und Video Chat
- Newsletterservice (Beantwortung)
- Telefonsekretariat/-zentrale
- Info-Hotline und Helpdesk
- Bestell- und Auftragsannahme
- Versandabwicklung inkl. Retouren
- Buchen und Reservieren
- Kundenbetreuung und -beratung
- Kundendienst-Service
- Tec Support
- 24/7-Not- und Störfall-Hotline
- Terminvereinbarungen
- Beschwerdemanagement

Service Center BASIC

- Supportkanäle: Call, Chat, E-Mail, Ticket, Brief, Fax, SMS, Social Media
- SLA (Reaktionszeiten): Call, Chat, Co-Browsing: 80/20 / E-Mail, Tickets, Fax, Brief: 6 Std. / SMS: 1 Std.
- Annahme und fallabschließende Bearbeitung oder Weiterleitung eingehender Anfragen
- Live Chat: 1to1-Webkommunikation (Helpdesk etc.)
- Online Support und Video: 1to1-Support via Co-Browsing, Videoberatung oder -schulung
- Ticketbearbeitung (Tec Support etc.): Monitoring und Bearbeitung
- Social Media: Monitoring und Bearbeitung
- Newsletter: Bearbeitung von Rückfragen (keine Kampagnenerstellung/-steuerung)

Service Center PRO

- Supportkanäle: Call, Chat, E-Mail, Ticket, Brief, Fax, SMS, Social Media
- Zusatzkanäle: Online/Video Support, E-Brief, Self Service
- SLA (Reaktionszeiten): Call, Chat, Co-Browsing: 80/20 / E-Mail, Tickets, Fax, Brief, E-Brief: 6 Std. / SMS: 1 Std.
- Annahme und fallabschließende Bearbeitung oder Weiterleitung eingehender Anfragen
- Live Chat: 1to1-Webkommunikation (Helpdesk etc.)
- Online Support und Video: 1to1-Support via Co-Browsing, Videoberatung oder -schulung
- Ticketbearbeitung (Tec Support etc.): Monitoring und Bearbeitung
- Social Media: Monitoring und Bearbeitung
- Newsletter: Bearbeitung von Rückfragen (keine Kampagnenerstellung/-steuerung)
- E-Brief: Bearbeitung von digitaler Ein- und Ausgangspost (Dt. Post)
- Self Service: Pflege und Optimierung der FAQ-Inhalte
- 24/7-Notfall-Hotline inkl. Weiterleitung Back office (kundenseitig)

OUTBOUND Services

Überblick Services

- Supportkanäle: Call, E-Mail, Brief, Fax, SMS
- Zusatzkanäle: Online Support und Video Chat
- Produkteinführung/-vorstellung
- Vertriebsaktivitäten/Telefonakquise
- Kontaktpflege und Kundenbindung
- Markt- und Trendforschung
- Terminvereinbarung und -management
- Direktverkauf B2B/B2C
- Veranstaltungseinladungen
- Kundenrückgewinnung
- Kunden- und Zufriedenheitsbefragung
- Mystery Calling
- Aktive Mahnung
- Adress-Qualifizierung, Entscheiderermittlung

Service Center BASIC

- Supportkanäle: Call, E-Mail, Brief, Fax, SMS
- Nachbearbeitung (Vertriebsaktionen etc.)
- Vertriebsunterstützung (Leadmanagement etc.)
- Reporting: bis 10 Aktionsauswertungen

Service Center PRO

- Outbound-Kanäle: Call, E-Mail, Fax, Brief, SMS
- Zusatzkanäle: Online/Video Support
- Nachbearbeitung (Vertriebsaktionen etc.)
- Vertriebsunterstützung (Leadmanagement etc.)
- Reporting: bis 20 Aktionsauswertungen

SUPPORT

Schulung

Interne Schulung

- Agenten (Updates, Neuprojekte etc.)
- Projektmanager (Updates, Neuprojekte etc.)

Kunden-Schulung

- Agenten (System, Qualität, Workflow etc.)
- Mitarbeiter Back office (System, Qualität, Workflow etc.)

Beratung / Wissen

Beratung

- Analyse: Prozessanalysen hinsichtlich Effizienz und Qualität
- Optimierung: Unterstützung für Workflow, Organisation und Knowledge Base
- Konzept: Planung und Umsetzung von Service Centern

Wissen

- Knowledge Base: Aufbau und Weiterentwicklung einer Wissensdatenbank
- Textbausteine: Erstellung und Pflege von Inhalten zur automatisierten Bearbeitung schriftlicher Kommunikation (E-Mail, Brief etc.)

Weitere Leistungen

24/7/365-Support

Alle definierten Aufgaben und Sprachen.

Social Media

Monitoring von Social Media-Kanälen (Facebook, Twitter etc.).

Individuelle Leistungen

Gewünschte Sonderleistungen, z.B. erweiterte Servicezeiten oder weitere Sprachen, sind mit dem Dienstleister zu verhandeln.

WICHTIGE ANMERKUNGEN

Durchschnittliche Standard-Bearbeitungszeiten (Average Handling Time)

- Mail/Fax/Brief: First Level, max. 2 Min.
- Ticket: max. 2 Min.
- SMS: max. 1 Min.

Mehraufwand Standardprozesse

Für asynchrone Prozesse (Mail, Fax, Brief, Ticket, SMS) gilt: Bei Abweichung von mehr als 10 % von der vereinbarten durchschnittlichen Bearbeitungszeit pro Kanal, ist der Dienstleister berechtigt nachweisbaren Mehraufwand auf Minutenbasis abzurechnen (maximal 90 % des gesamten Mehraufwands).

Ticketbearbeitung

Tickets werden entsprechend den vertraglich festgelegten Konditionen abgerechnet; interne Tickets (Call Tickets etc.) sind kostenfrei, wenn nicht anders vereinbart (Mehraufwand).

Telefoniegebühren (PBX/ACD)

Gesprächsgebühren ein- oder ausgehend fallen an, sofern nicht kundenseitig eine Anlage gestellt wird oder anders geregelt.

Outbound Vertrieb

Gespräche zur Vertriebsunterstützung werden separat individuell provisioniert; Angebot auf Anfrage.

Individualanforderungen

Zusätzliche Anforderungen (erweiterte Bearbeitungsmengen/-zeiten etc.) können auf Anfrage angeboten werden.