

Technologie

Unternehmen, die im Hightech-Sektor tätig sind, sehen sich jeden Tag mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und ihre Geschäfte auszubauen, müssen Technologieunternehmen innerhalb knapp bemessener Zeitvorgaben neue und bessere Produkte auf den Markt bringen. Währenddessen stehen sie unter dem Druck Kostenoptimierungen anzustellen, die durch den zunehmenden Wettbewerb auf lokaler und globaler Ebene, geringere Gewinnmargen und die zunehmend höheren Erwartungen der Anwender in Bezug auf Service und Betreuung entstehen.

Der entscheidende Punkt, um in diesem, einem fortwährenden Veränderungen unterzogenen Umfeld wettbewerbsfähig zu bleiben, ist das effektive Management der Kundenbeziehungen – die Identifizierung Ihrer wertvollsten Interessenten und Kunden, der Umwandlung dieses Wissens in eine verbesserte Marketing- und Vertriebsperformance und die Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Betreuung, die die Markentreue erhöht.

Branchenspezialisierung

Sitel unterstützt eine große Bandbreite an Kundenkontaktlösungen für den gesamten Lebenszyklus von Technologiekunden. Wir sind im Dienst für Hersteller von Hightech-Produkten und -Leistungen (einschließlich Support für PC/OEM, Peripherie, Software-Produkte, PDAs, Wireless- und andere Personal Technology-Geräte) unter anderem durch:

- Marketing- und Vertriebsinitiativen (einschließlich Up-Sell und Cross-Sell)
- Programme zur Kundenbindung und -betreuung
- Bearbeitung von Garantiefällen
- Beschwerdemanagement
- Komplexe Multi-Tier-Programme bei der technischen Unterstützung

Dank unserer einzigartigen globalen Aufstellung und unseres hochmodernen Netzwerks sind wir in der Lage, Kunden auf aller Welt 24 Stunden an 365 Tagen in jeder gewünschten Sprache zu betreuen. Wir setzen eine Vielzahl von Multi-Channel-Lösungen ein, die auf die Anforderungen des Auftraggebers abgestimmt sind, einschließlich Self-Service-Technologien (u.a. IVR und Online-Wissensdatenbanken) und können ein breites Spektrum an Anrufen im Bereich technische Unterstützung und Fehlerbehebung abwickeln. Unsere hochqualifizierten Telefonagenten haben Zugang zu topaktuellen Produktinformationen über die Produkte und Dienstleistungen unserer Auftraggeber. Wir diagnostizieren Probleme der Kunden im Zusammenhang mit Software-, Internet- oder Computerhardware und arbeiten stetig mit den Kunden zusammen, um Probleme zu beheben, Kundendaten zu aktualisieren, neue Produkte oder Upgrades zu empfehlen und neue Umsätze zu generieren.

Durch die Analyse produktbezogener Kontaktmuster, die sich im Rahmen der technischen Unterstützung ableiten lassen, bieten wir Auftraggebern zusätzlichen Einblick für zukünftige Produktentwicklungsinitiativen und können so dazu beitragen, verbesserte Produkte schneller auf den Markt zu bringen.



Fakten auf einen Blick

Kostensenkung*

- Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit um 17%
- 50% geringere Servicekosten durch Rightshore oder Nearshore-Lösungen
- Weniger Eskalationen auf Level 3 Tech-Support bei steigendem Volumen

Umsatzsteigerung*

- Zufriedenheitsziele werden konsequent um 10% übertroffen
- 98% Kundenzufriedenheit
- 69% Steigerung der Problemlösung beim ersten Anruf

Höhere Kundenzufriedenheit*

- 15% Umsatzsteigerung bei Versandprodukten
- Steigerung des Umsatzes pro Anruf um 100% in drei Monaten
- \$50.000 Dollar Gesamtwachstum bei monatlichem Umsatz marginstarker Artikel
- Steigerung des durchschnittlichen Verkaufs pro Monat
- Steigerung der Bindungsquote von 21% auf 41% in einem Jahr
- Sparziele des Kunden werden beständig zu 15% erreicht

(* am Beispiel eines unserer Kunden)