

Kommunikation

Telekommunikations- und Wireless-Anbieter auf aller Welt sind ständig mit Herausforderungen bezüglich ihrer Geschäftsmodelle konfrontiert – von der Wirtschaftlichkeit über Wettbewerber bis hin zu Regulierungsbehörden. Gleichzeitig erwarten Kunden neue, hochwertige Leistungsangebote und eine personalisierte Kundenbetreuung zu einem günstigen Preis. Um diesen Marktanforderungen gerecht zu werden und Chancen zu nutzen, überdenken führende Telekommunikations- und Wireless-Anbieter ihre Strategien im Kundenmanagement.

Dabei schneiden die Unternehmen am besten ab, die, unter anderem, Erfahrung, Technologie und bewährte Verfahrensweisen so vorteilhaft für sich ausnutzen, dass sie eine kosteneffiziente Kundenerfahrung anbieten können, die die Loyalität des Kunden erhöht. Dabei kann Sitel Ihr Unternehmen nachhaltig unterstützen.

Branchenspezialisierung

Sitel bietet Lösungen für die Interaktion mit dem Kunden über seinen gesamten Lebenszyklus an, einschließlich Kundenakquise und Vertrieb; Kundenbetreuung und -bindung; technische Unterstützung; Back Office und Risikomanagement. Zu unseren spezifischen Leistungen für Auftraggeber in diesem Sektor zählen:

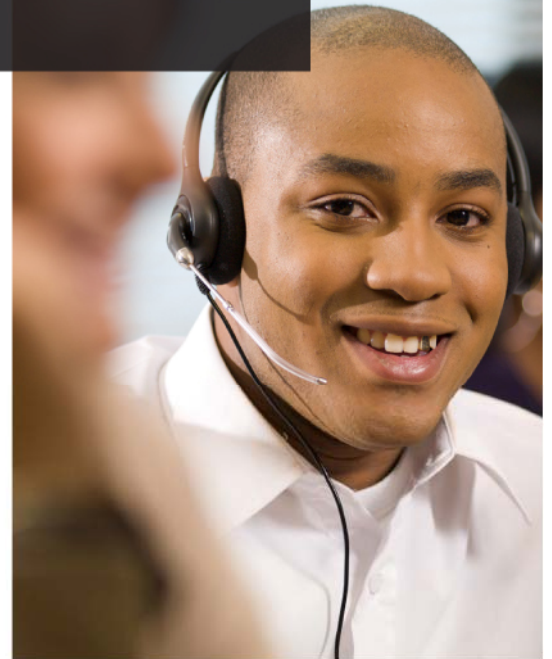
- Inbound- und Outbound-Akquise
- Rückgewinnungs- und Treueprogramme
- Fragen zur Abrechnung
- Kundenbetreuung und technische Unterstützung
- Zentralisierte Terminvereinbarung für Vertreter
- Auskunftsdienste und andere telefonische Dienstleistungen
- Forderungsmanagement

Zusätzlich zu traditionellen Produkt- und Service-Support-Lösungen bieten wir ein modernes Auftrags-Management und Business-to-Business Support an sowie spezielle End-to-End-Lösungen für Wireless-Anbieter.

Unsere integrierten Lösungen ermöglichen unseren Auftraggebern:

- Eine Steigerung der Umsätze durch die Zusammenführung der Marketing- und Vertriebsaktivitäten im Contact Center und die verstärkte Ausnutzung von Up-Sell- und Cross-Sell-Möglichkeiten
- Verbesserung der Kundentreue und -nachfrage durch Bereitstellung eines beständigen, qualitativ hochwertigen Service in mehreren Centern und Kanälen
- Senkung der Kosten und Erhöhung der betrieblichen Effizienz durch Implementierung der optimalen Prozesse

Die nachgewiesenen Erfolge von Sitel unterstreichen unser Engagement, unseren Auftraggebern erstklassige Dienste zu leisten. Sitel hat sich als führender Anbieter von Contact Center Dienstleistungen über die Jahre beständig die Anerkennung seiner Auftraggeber und der Branche verdient. So wurde Sitel etwa für seine Entwicklung des Internet-Contact Centers in Zusammenarbeit mit Lucent Technologies als Computerworld Smithonian Preisträger geehrt.



Fakten auf einen Blick

Kostensenkung*

- Kosten für technischen Support durch Rightshore-Lösungen um 50% gesenkt
- Verringerung der Kundenanrufquote um 60%

Umsatzsteigerung*

- Ziel für Verkaufsabschlussquote zu 185% erreicht
- Ziel für Umsatzerlös zu 156% erreicht
- \$50.000 Dollar Gesamtwachstum bei monatlichem Umsatz marginstarker Artikel

Höhere Kundenzufriedenheit*

- Erster viermaliger Gewinner des J.D. Power Wireless Customer Satisfaction Award für Kundenbetreuung
- 18,7% mehr Kunden äußern die Absicht weitere Käufe zu tätigen
- 81,2% Problemlösung beim ersten Anruf

(*am Beispiel eines unsere Kunden)