

# Kundenbetreuung

Als erfahrener Anbieter kosteneffizienter Servicelösungen, die den Kunden zufriedenstellen, übernimmt Sitel alle Aspekte der Kundenbetreuung für große Unternehmen aus einer Reihe verschiedener Branchen. Unsere Serviceprogramme erzielen hohe Werte im Bereich der Kundenzufriedenheit und Millionen von Dollar an jährlichen Ersparnissen für einige der weltweit erfolgreichsten Marken.

## Lösungen im Überblick

Sitel bietet eine umfassende Palette an Dienstleistungen im Bereich der Inbound- und Outbound-Kundenbetreuung. Wir bieten Multi - Chanel Support vor und nach Verkaufsabschluss und können begleitende Vertriebsstrategien in die Servicelösung einbinden.

## Resultate

Durch den Einsatz hochentwickelter Technologien wie Call-Routing und Workforce-Optimierung erwirtschaften wir für unsere Auftraggeber Einsparungen bei den Betriebskosten. Unsere Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheit, die bis zu 100% erreichen, stärken den Langzeitwert der Kundenbeziehungen und unsere Vertriebsinitiativen führen erwiesenermaßen zu einer Steigerung der Umsätze.

### Kostensenkung\*:

- Kosten pro Anruf um \$0,25 bis \$0,50 geringer als bei internen Centern des Auftraggebers
- 20%-30% Verringerung der Gesamtbetriebskosten im Vergleich zu Inhouse Contact Centern
- Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit um 1,4 Minuten führt zu jährlichen Einsparungen in Höhe von \$3,6 Millionen Dollar
- 125.000 Umleitungen pro Monat auf IVR für jährliche Kostensenkung in Höhe von \$4,11 Millionen Dollar
- \$1 Millionen Dollar Ersparnis pro Jahr durch Marketingstrategien und Service-Methodologien

### Umsatzsteigerung\*:

- Kaufquote für Inbound-Verkäufe im Quartal 22,8% über dem Ziel
- \$12 Millionen Dollar Erlöse aus Kostensenkungsprogramm (zwölfmonatiges Ergebnis)
- 35% Steigerung des monatlichen Umsatzes im Vergleich zu Inhouse-Aktivitäten
- 19,5% Verringerung der Kundenunzufriedenheit im Vergleich zu internen Centern

### Höhere Kundenzufriedenheit\*:

- 94,94% Kundenzufriedenheitswert (fünfmonatiger Durchschnitt)
- 5,5% Steigerung der Kosteneinsparung für Kunden über einen Zeitraum von drei Monaten, 16% über dem vereinbarten Ziel

\* Beispiel anhand verschiedener Kunden von Sitel



## Fakten auf einen Blick

### Lösungen

- Katalog-Support
- Unterstützung bei der Kontinuität
- Auftragseingang
- Produktaktivierung
- Unterstützung vor & nach dem Verkauf
- Registrierung
- Vertrieb/Up-Sales/Cross-Sales
- Rückgewinnung/Sicherung/Bindung

### Kanäle

- Telefon
- Internet-Chat
- E-Mail
- Fax
- White Mail

### Betreute Märkte

- Telekommunikation und Wireless
- ISP
- Unterhaltungselektronik
- Technologie
- Reise und Tourismus
- Verlagswesen
- Finanzdienstleistungen
- Versorgungsbetriebe
- Versicherungen