

Technische Unterstützung

Etwa 47% unserer Auftraggeber arbeiten im Bereich des technischen Supports mit uns zusammen und jedes ihrer Programme erfordert einen individuellen Ansatz. Durch unsere Kompetenz bei dem technischen Support erzielen wir eine Kundenzufriedenheit von teilweise 100%, was in hohem Maße zur Wahrnehmung unserer Marke beiträgt.

Lösungen im Überblick

Sitel's Programme für den technischen Support sind oftmals auf die Verringerung der Betriebskosten ausgelegt. In vielen Fällen erweitern wir diese um Cross- und Up Selling Komponenten zur Generierung erheblicher Ertragsvorteile. Zu den technologischen Schlüsselaspekten zählen:

- Vollständiges oder teilweises IT-Management und Hosting
- CRM-System
- IVR-basierter Self-Service
- Faxback Tools
- Wissensdatenbanken
- Datenerfassung für Feedback-Schleife

Resultate

Kostensenkung*:

- 17,3% Steigerung der Problemlösung beim ersten Anruf in zwei Monaten
- 50% Verringerung der Gesamtkosten durch Rightshoring an Standort in Bangalore, Indien
- 31% Senkung bei Escalation-Calls über 12 Monate
- Durchschnittliche Verringerung der Bearbeitungsdauer um 108 Sekunden in 14 Monaten

Umsatzsteigerung*:

- 15% Steigerung der Erlöse für Versandprodukte durch Cross- und Up Selling Initiativen
- Steigerung der Erlöse pro Anruf um fast 100% über 3 Monate
- gesenkt

Höhere Kundenzufriedenheit*:

- Beurteilungen der Kundenzufriedenheit übertreffen wiederholt die Zielsetzung und erreichen beinahe 90%
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit in Höhe von 20,5%
- Eskalation auf Level 3 über 14 Monate von 16,4% auf 9%
- Mehrere unserer Auftraggeber sind Gewinner von J.D. Power Auszeichnungen im Bereich Kundenzufriedenheit

* Beispiele anhand verschiedener Kunden von Sitel



Fakten auf einen Blick

Lösungen

- Kostenpflichtiger Support
- Kostenfreier Support
- Levels 1, 2, & 3
- Eskalationen

Betreute Märkte

- B2B Services
- Unterhaltungselektronik
- Finanzdienstleistungen
- ISP
- Technologie
- Telekommunikation und Wireless
- Medien und Unterhaltung
- Versicherungen