

CaseStudy Call Center

Ausgangssituation:

Die Kunden: renommierte, internationale Unternehmen im Bereich Telekommunikation, IT und verwandte High-Tech-Branchen

Die Herausforderung: Die Produktionsvielfalt, die vielschichtigen Anforderungen an Produktkenntnis und technisches Verständnis stellen besondere Herausforderungen an das Call Center Personal dar. Im Rahmen des tectraxx-Portfolios – Software-Prüfung, Reparaturen-Managementabwicklung und Reparatur – soll die Kundenbetreuung ebenfalls von tectraxx übernommen werden.



Umsetzung durch tectraxx

- » **Inbound Calls:** Bestellannahme, Reklamationsmanagement, Reparaturlogistik oder Info-Hotline – schnelle Verbindung mit einem kompetenten und freundlichen Mitarbeiter.
- » **Outbound Calls:** Mit unseren Kundenzufriedenheitsanalysen können wir innerhalb kürzester Zeit qualifizierte Aussagen über die Zufriedenheit oder auch Unzufriedenheit der Kundenklientel treffen. Damit bekommt man die Möglichkeit, auf Wünsche, Beschwerden und eventuelle Mängel rasch zu reagieren. Schwachstellen werden herausgefiltert und von uns dokumentiert.
- » **Adressqualifikation:** Wir filtern die Adressen aller potenziellen Kunden und bringen sie auf den aktuellsten Stand; damit können nachfolgende Mailings optimal platziert und der Streuverlust minimiert werden.
- » **Nachfassen auf Mailings:** Unsere Mitarbeiter telefonieren den ausgesandten Mailings professionell nach und erhöhen damit die Response-Rate.
- » **Neukundenakquisition:** Wir erhöhen den Bekanntheitsgrad des Unternehmens und durchforsten innerhalb kürzester Zeit den Markt. Sie erhalten aktuelle Informationen über die Wünsche und Bedürfnisse der Unternehmens-Zielgruppe bis zu wichtigen Informationen für den Kundenberater über die Zielperson.



Ihre Vorteile:

Die Qualität der Arbeitsergebnisse steigt, ebenso die Produktivität Ihrer Mitarbeiter. Sie erhöhen somit die Zufriedenheit Ihrer Kunden und sichern sich Ihren Erfolg am Markt. Durch das komplette Dienstleistungsangebot von tectraxx ist der komplette Life-Cycle Ihres Produktes abgedeckt – auch die Kundenbetreuung betreffend. Sie ersparen sich viel Zeit und verwenden ein schnelles, effizientes Medium, das Ihren Kernbereich entlastet und gleichzeitig optimiert.