

Kundenservice

HINTERGRUND

- Ein Telekommunikationsanbieter hat Advancia Téléservices mit der Verwaltung seiner Kundenbeziehungen beauftragt, um das hohe Volumen an eingehenden Anfragen bewältigen zu können. Ziel: Bereitstellung eines einwandfreien Service auf sensiblen Kanälen bei gleichzeitiger Unterscheidung zwischen VIP- und Standardkunden.

OPERATIVER UMFANG

- Verwaltung eingehender Anrufe (10.000 Anrufe/Monat)
- Bearbeitung von Informationsanfragen und Beschwerden
- Spezielle Betreuung für VIP-Kunden und die breite Öffentlichkeit
- Einhaltung der Qualitätsverpflichtungen und der Beziehungs-Charta

KPIs

- 10.000 bearbeitete eingehende Anrufe pro Monat
- QS ≥ 96 % (Servicequalität)
- Kundenzufriedenheitsbewertung
- ≥ 92 % Differenzierte Zufriedenheitsrate VIP / GP

HERAUSFORDERUNGEN


- Aufrechterhaltung eines hohen Kundenzufriedenheitsniveaus
- Verkürzung der Bearbeitungszeit von Anfragen
- Einzigartiges Erlebnis für hochwertige Kunden bieten
- Wahrung des Markenimages in einem sehr wettbewerbsintensiven Markt
- Sicherstellung einer kontinuierlichen Qualitätssteuerung

MASSGESCHNEIDERTER ANSATZ

- 1 Einrichtung von Skripten, die je nach Kundentyp angepasst werden können
- 2 Doppelte Bearbeitung für die breite Öffentlichkeit und VIPs mit unterschiedlichen Regeln
- 3 Echtzeit-Überwachung der Servicequalität
- 4 Präzise Berichterstattung zu Leistungsindikatoren



 www.advancia-teleservices.com

 26, rue Socrate – ZAC Khéreddine –
Le Kram 2015 - Tunis - Tunesien