KUNDENSERVICE OUTSOURCEN

JA ODER NEIN?

Be where your customers are – Ein Leitsatz, der insbesondere in Zeiten geschlossener Geschäfte und überlasteter Hotlines mehr denn je an Bedeutung gewonnen hat. Obwohl der Kundenservice ein wesentlicher Bestandteil des Geschäftsbetriebs ist, ist es nicht einfach, einen effektiven und effizienten Service zu betreiben. Entweder ist Ihre Technologie veraltet, die Kosten sind zu hoch, oder gute Agenten sind in Ihrer Gegend schwer zu finden. Kennen Sie diese Probleme? Dann ist es ratsam, einen Spezialisten in diesem Bereich zu beauftragen. Wir haben Ihnen eine Liste mit wichtigen Aspekten zusammengestellt, die zeigt, was ein guter Spezialist in dem Bereich bewirken kann.
Entdecken Sie die Vorteile.

Erreichen Sie Ihre Ziele nicht?

Viele Aspekte geben Aufschluss über die Leistung Ihres Kundenservices: von der durchschnittlichen Zeit in der Warteschlange über die Bearbeitungszeiten bis hin zu den Abbruchraten. All das sind wichtige Faktoren, die beim Thema Kundenservice zu beachten sind. Sie haben weder Zeit noch Ressourcen, um solche Faktoren zu messen? Dann ist es ratsam, einen erfahrenen Dienstleister zu beauftragen. Kundenservice-Spezialisten wissen nicht nur, welche Kennzahlen wichtig sind, sondern können auch Service-Level-Vereinbarungen in Ihrem Vertrag einbauen, die eine zusätzliche Sicherheit bieten.

Sind Ihre Abwesenheits- und Fluktuationsraten zu hoch?

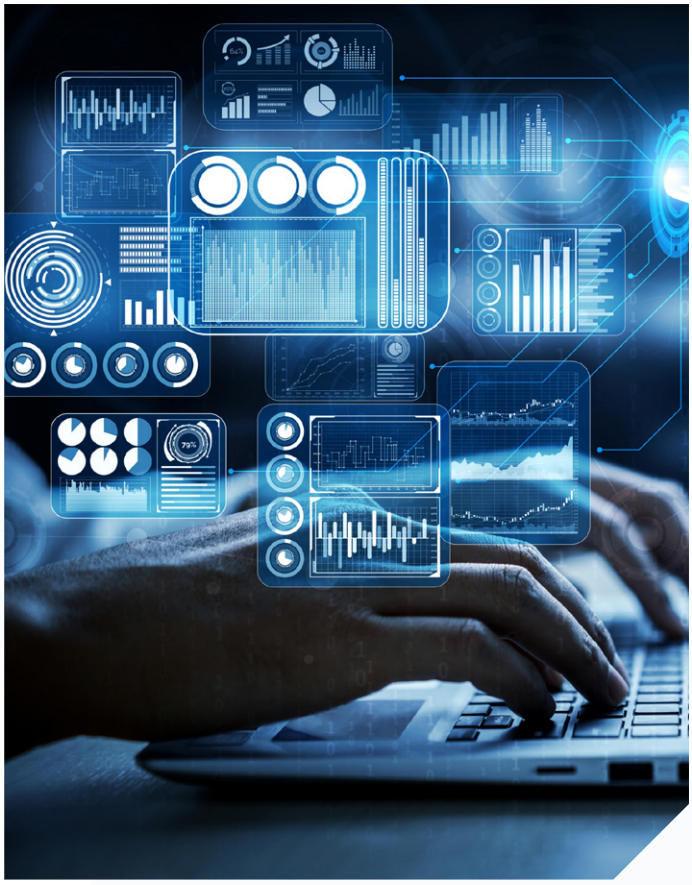
Zufriedene und erfahrene Mitarbeiter bilden einen wichtigen Faktor im Kundenservice ab. Man schätzt jedoch, dass die durchschnittliche Fluktuationsrate in Call-Centern bei 30-45 Prozent liegt. Dies kann für ein Kundencenter zu einem großen Problem werden.

Kundenservice-Outsourcing-Unternehmen wie Rhenus :people! haben es geschafft, das Engagement der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten und Teammitglieder für gut gemachte Arbeit zu belohnen. Dies stellt sicher, dass Abwesenheits- und Fluktuationsraten so niedrig wie möglich bleiben, sodass die Kunden die bestmögliche Erfahrung haben.

Setzen Sie auf innovative Technologien wie KI-Modelle

Von Automatisierung und künstliche Intelligenz bis hin zu Daten- und Analysen-Technologien kann die Leistung eines Call-Centers erheblich gesteigert und die Kosten gesenkt werden. Die Herausforderung: Es ist nicht immer einfach zu wissen, welche Lösungen für Ihr Unternehmen die Richtigen sind, und die Anschaffung von Geräten und Software kann kostspielig sein.

Outsourcing-Unternehmen für den Kundenservice arbeiten jedoch mit allen Arten von Technik, sodass sie die beste Lösung für jede Situation identifizieren und implementieren können. Außerdem werden die Kosten für die Technik in der Regel zwischen mehreren Unternehmen aufgeteilt, die ihre Dienste in Anspruch nehmen, sodass kein einzelnes Unternehmen die Last trägt.



Vertrauen Sie auf neue Kanäle!

Es mag zwar stimmen, dass Ihre Kunden den Telefonservice bevorzugen, aber die Art und Weise, wie Kunden mit Ihnen in Kontakt treten wollen, verändert sich. Wenn Sie zum Beispiel keinen E-Mail-Support anbieten, könnten Ihre Kunden der Generation Z unzufrieden sein. Der Wechsel zu alternativen Kanälen bringt jedoch zahlreiche Herausforderungen mit sich, z. B. die Identifizierung der benötigten Kanäle, die Beschaffung der Technik und die Einstellung der richtigen Mitarbeiter. Wenn Sie nur Telefonservice anbieten oder feststellen, dass Ihre Kunden über andere Kanäle mit Ihnen in Kontakt treten möchten, die Sie derzeit nicht unterstützen, ist Outsourcing ein richtiger Schritt.

Setzen Sie auf Flexibilität!

Das Volumen der Anfragen kann aufgrund von verschiedenen Faktoren schwanken. Sicherlich haben Sie schon festgestellt, dass sich das Aufkommen bei Verkaufsaktionen, Werbeaktionen oder saisonalen Schwankungen ändert. Trotzdem müssen die Anfragen zur vollen Zufriedenheit beantwortet werden, um keine Kunden zu verlieren. Spezialisten wie Rhenus :people! sind bestens auf Leistungsspitzen vorbereitet und passen sich jeder Situation flexibel an. So gewährleisten Sie zu jeder Zeit einen ausgezeichneten Kundenservice.

Sichern Sie das Vertrauen Ihrer Kunden!

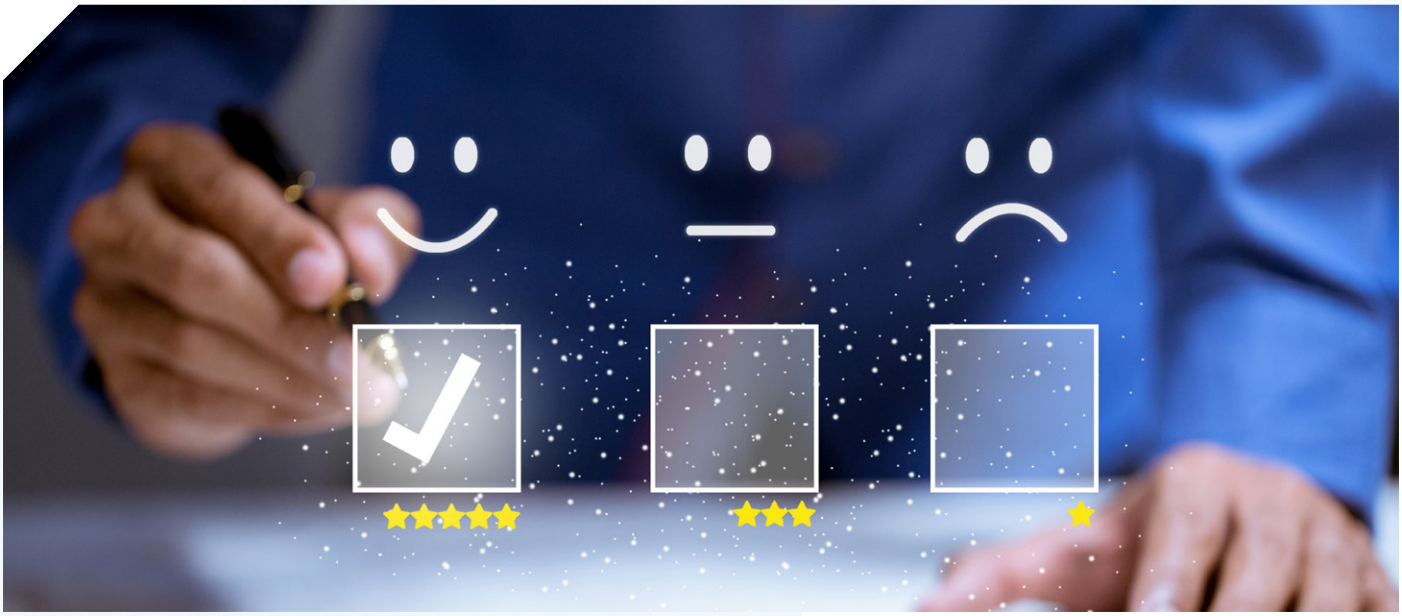
Selbst eine kleine Störung in der Kontinuität kann dazu führen, dass Kunden das Vertrauen in Ihr Unternehmen verlieren. Unvorhergesehenen Probleme setzen jeden Tag unvorbereitete Unternehmen außer Betrieb. Wenn Sie mit dem richtigen Dienstleister zusammenarbeiten, wird dieser Ihre Business-Continuity-Planung und Tests für Sie übernehmen, sodass Sie das Vertrauen Ihrer Kunden stets behalten.

Sparen Sie Kosten!

Mit einem Outsourcing-Profi können Sie effizient Kosten und Ressourcen einsparen. Wie viel ist immer abhängig von dem jeweiligen Projekt. Es kann sich aber immer lohnen, in den Austausch zu gehen. Sprechen Sie uns an, und wir finden ein passendes Angebot für Sie.

Zeitnahe Entscheidungen durch Vorgangsbearbeitung!

Kundenservice beginnt nicht im direkten Kundenkontakt, sondern schon in der Vorbereitung. Wir bearbeiten die Vorgänge für Sie auf – von einfach bis komplex – erledigen wir sämtliche Recherchearbeit. Ihre Sachbearbeiter sind damit in der Lage, den jeweiligen Vorgang direkt vollumfänglich einschätzen zu können und schnelle Entscheidungen zu treffen, die auch vom Kunden erwünscht sind.



Seien Sie einen Schritt voraus!

Eine von Forbes vorgestellte Studie zeigt, dass 84 Prozent der Unternehmen, die sich auf die Verbesserung der Kundenerfahrung konzentrieren, eine Umsatzsteigerung verzeichnen, und diejenigen, die in Sachen Kundenerfahrung führend sind, übertreffen ihre Konkurrenten um 80 Prozent. Kein Wunder, wenn man bedenkt, dass alles von der Kundenzufriedenheit bis zur Loyalität mit der Erfahrung zusammenhängt, die Sie Ihren Kunden bieten.

Interesse geweckt?

Unsere Experten unterstützen Sie bei der Analyse Ihrer Situation, prüfen Ihre besten Optionen und stellen Ihnen eine maßgeschneiderte Lösung vor.

Rhenus :people! ist weit mehr als ein Callcenter-Provider. Als echter Full-Service-Provider decken wir den gesamten Kommunikationszyklus zwischen Unternehmen und ihren Kunden ab – im B2B- ebenso wie im B2C-Bereich – und zwar auf allen Kommunikationskanälen.

Für eine kostenlose Beratung oder um weitere Informationen anzufordern, kontaktieren Sie uns noch heute!
info.ros@de.rhenus.com