



CASE STUDY

E-COMMERCE



Multi-channel



Sprachen-
vielfalt



1st Level
Support



2nd Level
Support

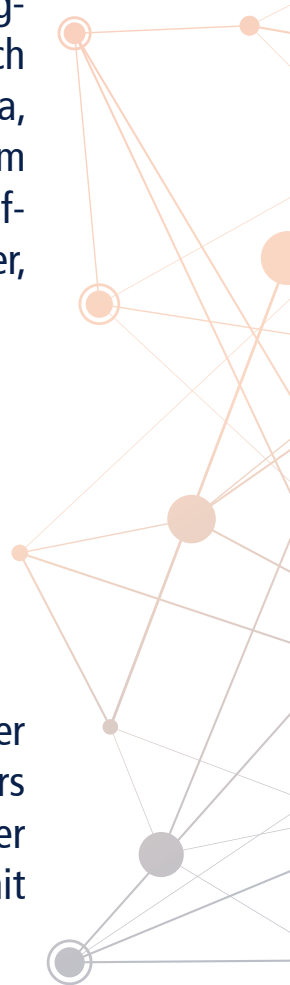
DIE HERAUSFORDERUNG

VIelfÄLTIGE KONTAKTMÖGLICHKEITEN

Die optimale Customer Experience im E-Commerce bedeutet, dass der Kunde seinen Kommunikationskanal selbst wählt. Damit möglichst alle individuellen Kundenbedürfnisse erfüllt sind, bietet sich ein Mix aus Telefonie, E-Mailing, Mobile Messaging, Social Media, Chat und Video an. Da wir bei Ströer X eine hohe Expertise im Multichannel-Kundendialog aufweisen, entschied sich der Auftraggeber, ein großer, international aufgestellter Onlinehändler, die Inbound Services an uns auszulagern.

HOHE QUALITÄTSANSPRÜCHE AN DIE INTERNATIONALE KUNDENKOMMUNIKATION

Nur mit hoher Kundenzufriedenheit und -treue kann der E-Commerce bestehen. Da die Kunden des Auftraggebers unterschiedliche Sprachen sprechen, standen wir vor der Herausforderung, diese Sprachen abzudecken und sie mit entsprechender Skalierung aufzustellen.

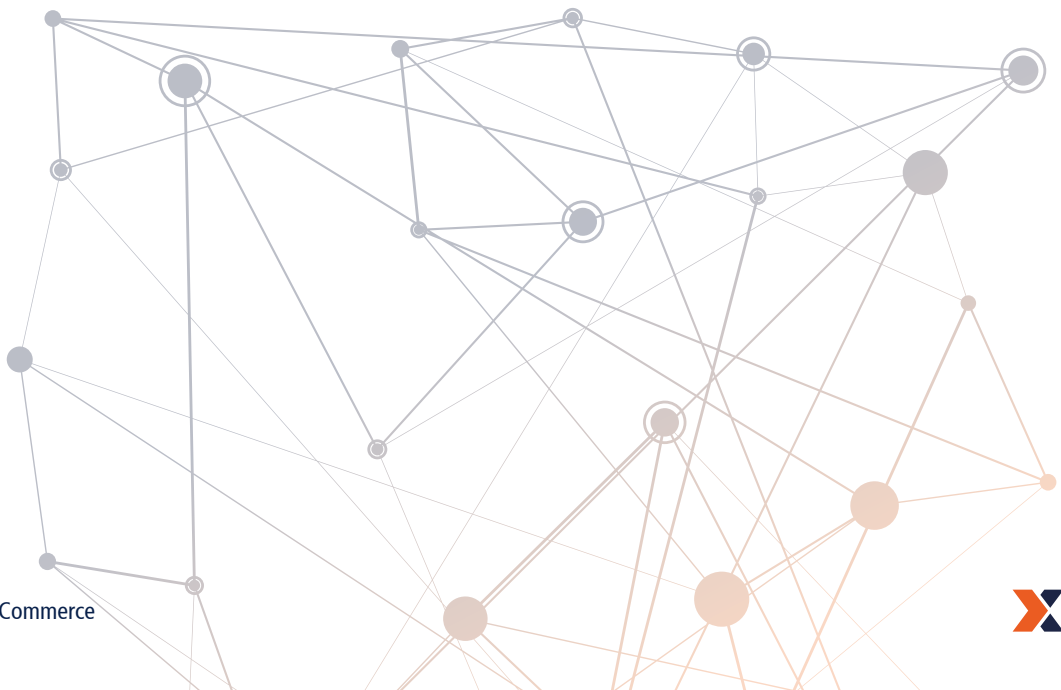


SERVICE & SKILLS

MIT FOLGENDEN LEISTUNGEN WURDE STRÖER X DEN HERAUSFORDERUNGEN GERECHT:

Ströer X übernahm die Aufgabe, eine Bandbreite an E-Commerce Supportanliegen im 1st und 2nd Level abzubilden. Sowohl im initialen Erstkontakt über den 1st Level Support als auch in der weiterführenden Bearbeitung deckten wir Anfragen zum kompletten Bestell- und Retourenprozess ab. Diese beinhalteten verschiedensten Aufgaben wie Rückerstattungen, Lagerbestände, Versandbestätigungen, Warenkorb, Accountfragen und vieles mehr.

Die Kundenanliegen wurden über ein Multichannel-Verfahren abgebildet. Ob E-Mail, Chat, Call oder Social Media wie WhatsApp, Facebook und Instagram – unsere Agents bearbeiteten die Anfragen simultan und multilingual. Zusammen mit unserer intelligenten Standortwahl konnte der Service exklusiv auf acht europäische Märkte skaliert werden. Die dafür notwendigen Sprachskills, insbesondere Nordics, bildeten wir im Nearshore ab.



UNSER KONZEPT

01

Gerade im Nearshore haben wir die vorteilhafte Situation, dass durch die gegenläufige Saisonalität (Tourismus) immer genügend geeignete FTE zur Verfügung stehen. So auch an unseren Standorten in Palma, Thessaloniki und Tirana. Dabei nimmt einer der Standorte die Leadrolle für das gesamte Projekt ein.

02

Die saisonale Konjunktur berücksichtigend, planten wir für das Wintergeschäft rund um Aktionstage wie Black Friday und Cyber Monday sowie in der Weihnachtszeit verstärkt Fachkräfte ein, sodass auch bei einem hohen Anfragenvolumen schneller und zufriedenstellender Service gewährleistet wurde.

03

Wir rekrutierten größtenteils Agents auf Muttersprachniveau, mindestens aber im C1-Sprachlevel. Englisch als Grundvoraussetzung bildete dabei die Basis der Teamkommunikation.

UNSER KONZEPT

04

Zum Projekt-Ramp-Up fanden über die standardmäßigen Schulungen hinaus regelmäßig Fortbildungen bei Prozessaktualisierungen und neuen Anforderungen des Auftraggebers statt. Durch funktionierende Feedback- und Kommunikationsprozesse verbesserten wir die Qualität im Projekt kontinuierlich. Optimierungspotenziale wurden gemeldet, geprüft und in Abstimmung mit dem Auftraggeber umgesetzt.

06

Intelligente Abläufe und Tools, wie beispielsweise eine speziell für das Projekt konzipierte Übersetzungs-App, verschafften uns den Vorteil, Vorgänge schneller zu bearbeiten und die AHT zu senken. Unser Service steigerte damit nachweislich die Customer Satisfaction und verringerte die Reopen-Quote.

IHRE VORTEILE MIT STRÖER X



Multichannel Service



Positives Kundenfeedback (C-Sat)
auf 90% erhöht und stabil gehalten



Skalierbarkeit durch Sprachenvielfalt



Niedrige First Contact Resolution Rate
bei über 90%

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

Profitieren Sie von unserer Power und unserem -Faktor!

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



vertrieb@stroeer-x.de



[LinkedIn Ströer X](#)