

CASE STUDY

THEMA

Technischer Support

STECKBRIEF

BRANCHE

Elektrotechnik

LEISTUNGEN

- Inbound Service/ Customer Care
- Technischer Support
- Versandkoordination von Austauschgeräten
- Weiterleitung von Klärfällen via Ticketsystem (2nd Level Support)
- Back Office Services

CASE STUDY

▶ HERAUSFORDERUNG

Unser Kunde ist ein mittelständisches Unternehmen und Hersteller für hochwertige Audio-Systeme in Deutschland. Die Aufgabe besteht darin, den kompletten technischen Service im 1st Level abzudecken und im Reklamationsfall die Versandkoordination der Produkte zu übernehmen.

▶ STRÖER DIALOG GROUP KONZEPT

- intensive Schulung der Mitarbeiter mittels Train-the-Trainer Konzept
- regelmäßige Fortbildungen bei Produkt Releases und technischer Änderungen
- Bearbeitung von Kundenanliegen
- Ticketerstellung und Weiterleitung an den 2nd Level Support
- Übernahme der gesamten Versandkoordination vom Hersteller bis zum Kunden
- Erstellung und Offenlegung von Gesprächsleitfäden
- enge Zusammenarbeit und kontinuierlicher Austausch mit dem Auftraggeber
- Qualitätsüberwachung durch Silent Monitoring und Mystery Calls

▶ ERGEBNIS

- Abdeckung der gesamten Supporthotline 5/7
- Erhöhung der Erreichbarkeit des Servicedesks
- Erhöhung der Erstlösungsquote im 1st-Level von 75 % auf 91 %
- Senkung der Reklamationen durch technische Unterstützung der Verbraucher