STRÖER X



CASE STUDY BÜRGERHOTLINE

www.stroeer-x.de



DIE HERAUSFORDERUNG

Das Ohr zum Bürger in Krisenzeiten

Mit der Covid-19 Pandemie im Frühjahr 2020, änderte sich das Leben von Privatpersonen und Unternehmen weltweit auf einen Schlag. Unsicherheit, Verlustängste sowie Einschränkungen machten sich aufgrund von Lockdowns breit und zogen die Schließung vieler Geschäfte im Einzelhandel nach sich. Folglich beschloss unser Auftraggeber, ein norddeutsches Bundesland, Lockdownhilfen, zu denen viele Fragen unter den Bürgern aufkamen.

Um die zahlreichen Nachfragen zu den Hilfeleistungen, Impfregelungen und weiteren Maßnahmen effizient beantworten zu können, entschied sich der Auftraggeber für die Einrichtung einer Hotline, die wir übernahmen.



Agile Skalierbarkeit

Einsatz IVR

Bildung Kompetenzteams

SERVICE & SKILLS

Mit folgenden Leistungen wurde Ströer X den Herausforderungen gerecht:

Dank unseres fachlich sehr guten Rufes und des Vorteils geografischer Nähe unserer Contact Center, nahm das Bundesland eigenständig Kontakt zu uns auf. Als Experte für Kundenservice übernahm Ströer X die Bürgerhotline und skalierte binnen kürzester Zeit die benötigten Agents, um Fragen von Unternehmen und Privatpersonen fachgerecht zu beantworten.

Durch die Schaltung eines eigens von uns dafür programmierten Sprachdialogsystems (IVR) konnten Anfragen zu Covid-19 bzw. zu den von der Landesregierung angestrengten Maßnahmen vorqualifiziert werden und an das Team von Ströer X geleitet werden. Das hatte den Vorteil, dass wir spezielle Kompetenzteams bilden konnten, die die Fragen korrekt und schnell beantworten konnten. Dabei umfasste das Themenspektrum die coronabedingten Wirtschaftsförderung, Gesundheit, Quarantäne, Entschädigungen etc. Aber auch Bereiche wie Landwirtschaft, Reisen und Tourismus sowie Sicherheit und Ordnung deckten wir ab.

UNSER KONZEPT

Die Umsetzung im Überblick: Effizienz, Nähe und Skalierbarkeit

01 Ströer X war an dem Aufbau der neuen Kundenhotline maßgeblich beteiligt. Nach einem kurzen Ramp-Up, bestehend aus Rekrutierung, Schulung und Anbindung der Technik übernahmen unsere Agents die Telefonie. Dabei gingen wir erste Schritte in der Digitalisierung der Bearbeitung, weg von Excellisten hin zu einem eigens angepassten CRM-System. Unsere Call Center Technologie konnten wir zügig zum operativen Einsatz bringen, sodass sich unsere Mitarbeiter dem hohen Anrufvolumen zeitnah widmen konnten. Diese flexible und vor allem leistungsstarke Vorgehensweise führte zur vollen Zufriedenheit des Auftraggebers.



02 Ein weiterer großer Vorteil lag in der lokalen Umsetzung des Konzepts. Aufgrund der Regionalität der Agents sprachen sie „dieselbe Sprache" der Anrufer und verstanden viele Anliegen besser, da die Maßnahmen größtenteils Ländersache waren und somit Anrufer und Agents gleichermaßen betrafen. In vielen Fällen konnten unsere Kundenberater daher aufgrund eigener Erfahrungen empathischer auf Fragen, Nöte und Anliegen reagieren, als jemand mit größerer Distanz.

03 Basierend auf den eingehenden Fragen der Anrufer konnten wir ein umfassendes FAQ aufbauen. Auf dem kurzen Dienstweg fanden wir so schnell die richtigen Antworten und konnten Zuständigkeiten klären. Aufgrund unserer Leistung bekamen wir weitere Verknüpfungsaufträge anderer Ministerien.

04 Durch unser bewährtes Ströer X Flex Konzept waren wir in der Lage flexibel auf die pandemische Lage und die politische Entwicklung zu reagieren. So konnten wir die Anzahl an FTE je nach Bedarf variieren, um unseren Auftraggeber optimal zu unterstützen.

IHRE VORTEILE MIT STRÖER X

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 X-Faktor!



Schnelle Skalierbarkeit von Hotlines



Einfache Handhabung der Call Center Technologie, um schnell auf Volumenschwankungen zu reagieren



Inhouse Expertenwissen für konsistenten Wissenstranser



Professionelle und empathische Beratung in turbulenten Zeiten



Was können wir für Sie tun?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!

vertrieb@stroeer-x.de

LinkedIn Ströer X

www.stroeer-x.de