



Leistungsübersicht Services

Die Komplettlösung im Kundenservice

Highlights

Flexible Dienstleistungen

Kundenservice-Dienstleistungen optional über die Plattform nach Bedarf beziehen

Know how

Profis unterstützen in allen Bereichen des Kundenmanagements und bei der Prozessoptimierung

Zentrale Steuerung

Bearbeitung und Organisation aller Aktivitäten aus einer einheitlichen Plattform heraus

Volle Transparenz

Kompletter Überblick über alle Kundenprozesse aufgrund des zentralen und ganzheitlichen Systems

Garantierte Qualität

Zertifizierte Kundenservices nach ISO-Norm DIN EN ISO 9001:2008 sowie EU-Norm DIN EN 15838

Hohe Wirtschaftlichkeit

Geringere Supportkosten durch effizientere Workflows, höhere Qualität und Produktivität

Pay Per Use

Verbrauchsorientierte Abrechnung, volle Kostenkontrolle, geringe Investitionen, kurze Vertragslaufzeit

Services

Projektmanagement

Service Center ONE

- Standard-Servicezeiten: 08.00–20.00 Uhr/MO–FR
- Projektleitung: Persönlicher Projektleiter als zentraler Ansprechpartner
- Projektmanagement: Themenbezogene Betreuung (z.B. Bestellannahme)
- Wissensmanagement: Erstellung und Pflege themenbezogener Knowledge Base
- Qualitätsmanagement: Stetige Kontrolle, Schulung und Prozessoptimierung
- Reporting: 5 individuelle Auswertungen und Standardreports
- Analyse: Schriftliche Projektzusammenfassung pro Monat, Halb- und Gesamtjahr
- Workflowmanagement: Realisierung und Organisation der beauftragten Prozesse
- Automatisierung: Pflege und Optimierung der Klassifikation (KI), themenbezogen
- Schulung: Coaching der Projektleiter und Agenten (Qualität, Updates etc.)
- Zusätzliche Aufgaben können jederzeit beauftragt werden

Service Center PRO

- Standard-Servicezeiten: 06.00–22.00 Uhr/MO–SA
- Projektleitung: Persönlicher Projektleiter als zentraler Ansprechpartner
- Projektmanagement: Komplette Betreuung des Kundenservice
- Wissensmanagement: Erstellung und Pflege kompletter Knowledge Base
- Qualitätsmanagement: Stetige Kontrolle, Schulung und Prozessoptimierung
- Reporting: 10 individuelle Auswertungen und Standardreports
- Analyse: Schriftliche Projektzusammenfassung pro Monat, Halb- und Gesamtjahr
- Workflowmanagement: Realisierung und Organisation der beauftragten Prozesse
- Schulung und Coaching der Agenten (Qualität, Projektinhalte, Updates)
- Erweiterbare Servicezeiten und 24/7/365-Support
- Verwaltung und Organisation des gesamten Plattformsystems
- Automatisierung: Pflege und Optimierung der Klassifikation (KI), komplett
- Schulung: Coaching der Projektleiter und Agenten (Qualität, Updates etc.)
- Zusätzliche Aufgaben können jederzeit beauftragt werden

INBOUND Services

Überblick Services

- Supportkanäle: Call, Chat, E-Mail, Ticket, Brief, Fax, SMS, Social Media
- Zusatzkanäle: Online/Video Support, E-Brief, Self Service
- Newsletterservice
- Telefonsekretariat/-zentrale
- Info-Hotline/Helpdesk
- Bestell- und Auftragsannahme
- Versandabwicklung inkl. Retouren
- Buchen und Reservieren
- Kundenbetreuung und -beratung
- Kundendienst-Service
- Tec-Support
- 24/7-Not- und Störfall-Hotline
- Terminvereinbarungen
- Beschwerdemanagement

Service Center ONE

- Supportkanäle: Call, Chat, E-Mail, Ticket, Brief, Fax, SMS, Social Media
- SLA (Reaktionszeiten): Call, Chat, Co-Browsing: 80/20 / E-Mail, Fax, Brief: 6 Std. / Tickets, SMS: 1 Std.
- Annahme und fallabschließende Bearbeitung oder Weiterleitung eingehender Anfragen
- Live Chat: 1to1-Webkommunikation (Helpdesk etc.)
- Online Support und Video: 1to1-Support via Co-Browsing, Videoberatung oder -schulung
- Ticketbearbeitung (Tec-Support etc.): Monitoring und Bearbeitung
- Social Media: Monitoring und Bearbeitung
- Newsletter: Bearbeitung von Rückfragen (keine Kampagnenerstellung/-steuerung)

Service Center PRO

- Supportkanäle: Call, Chat, E-Mail, Ticket, Brief, Fax, SMS, Social Media
- Zusatzkanäle: Online/Video Support, E-Brief, Self Service
- SLA (Reaktionszeiten): Call, Chat, Co-Browsing: 80/20 / E-Mail, Fax, Brief, E-Brief: 6 Std. / Tickets, SMS: 1 Std.
- Annahme und fallabschließende Bearbeitung oder Weiterleitung eingehender Anfragen
- Live Chat: 1to1-Webkommunikation (Helpdesk etc.)
- Online Support und Video: 1to1-Support via Co-Browsing, Videoberatung oder -schulung
- Ticketbearbeitung (Tec-Support etc.): Monitoring und Bearbeitung
- Social Media: Monitoring und Bearbeitung
- Newsletter: Bearbeitung von Rückfragen (keine Kampagnenerstellung/-steuerung)
- E-Brief: Bearbeitung von digitaler Ein- und Ausgangspost (Dt. Post)
- Self Service: Pflege und Optimierung der FAQ-Inhalte
- 24/7-Notfall-Hotline inkl. Weiterleitung Back office (kundenseitig)

OUTBOUND Services

Überblick Dienste

- Supportkanäle: Call, E-Mail, Brief, Fax, SMS
- Zusatzkanäle: Online/Video Support
- Produkteinführung/-vorstellung
- Vertriebsaktivitäten/Telefonakquise
- Kontaktpflege und Kundenbindung
- Markt- und Trendforschung
- Terminvereinbarung und -management
- Direktverkauf B2B/B2C
- Veranstaltungseinladungen
- Kundenrückgewinnung
- Zufriedenheitsbefragung
- Mystery Calling
- Aktive Mahnung
- Adress-Qualifizierung, Entscheiderermittlung

Service Center ONE

- Supportkanäle: Call, E-Mail, Brief, Fax, SMS
- Nachbearbeitung (Vertriebsaktionen etc.)
- Vertriebsunterstützung (Leadmanagement etc.)
- Reporting: Max. 10 Aktionsauswertungen

Service Center PRO

- Outbound-Kanäle: Call, E-Mail, Fax, Brief, SMS
- Zusatzkanäle: Online/Video Support
- Nachbearbeitung (Vertriebsaktionen etc.)
- Vertriebsunterstützung (Leadmanagement)

Schulung

Interne Schulung (zezaro)

- Agenten (Updates, Neuprojekte etc.)
- Projektmanager (Updates, Neuprojekte etc.)

Externe Schulung (Kunde)

- Agenten (System, Qualität, Workflow etc.)
- Mitarbeiter Back office (System, Qualität, Workflow etc.)

Beratung / Support

Beratung

- Optimierung: Workflow, Organisation und Inhalte
- Konzept: Planung und Umsetzung
- Vor Ort: Analyse und Prozessoptimierung

Support

- Content: Wissensdatenbank, Textbausteine
- Prozessauswertungen Customer Care
- Kundenumfragen

Optionale Leistungen

24/7/365-Support

Alle definierten Aufgaben und Sprachen

Social Media

Monitoring von max. 2 Social Media-Kanälen (Facebook, Twitter etc.).

Individuelle Leistungen

Gewünschte Sonderleistungen, z.B. erweiterte Servicezeiten oder weitere Sprachen, sind mit dem Dienstleister zu verhandeln.

Wichtige Anmerkungen

Standard-Bearbeitungszeiten (Average Handling Time)

- Mail/Fax/Brief: First Level, max. 2 Min.
- Ticket: max. 2 Min.
- SMS: max. 1 Min.

Mehraufwand Standardprozesse

Für asynchrone Prozesse (Mail, Fax, Brief, Ticket, SMS) gilt: Bei Abweichung von mehr als 10 % von der vereinbarten durchschnittlichen Bearbeitungszeit pro Kanal, ist der Dienstleister berechtigt nachweisbaren Mehraufwand auf Minutenbasis abzurechnen (maximal 90 % des gesamten Mehraufwands).

Ticketbearbeitung

Tickets werden entsprechend den vertraglich festgelegten Konditionen abgerechnet, ansonsten sind diese aufwandfrei.

Telefoniegebühren (PBX/ACD)

Gesprächsgebühren ein- oder ausgehend fallen an, sofern nicht kundenseitig eine Anlage gestellt wird oder anders geregelt.

Outbound Vertrieb

Gespräche zur Vertriebsunterstützung werden separat individuell provisioniert; Angebot auf Anfrage.

Individualanforderungen

Zusätzliche Anforderungen (erweiterte Bearbeitungsmengen/-zeiten etc.) können auf Anfrage angeboten werden.