



# 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.