

Shared Cost. Servicequalität leicht im Überblick behalten.

Erfolgreiche Kundenbindung. Höchste Erreichbarkeit aus über 20 Ländern. Die Call Center Agents der Otto Group beantworten Anfragen aus über 20 Ländern weltweit – von Produktinformationen über Bestellungen bis zu Garantie-Leistungen. Höchste Erreichbarkeit ist Voraussetzung für erfolgreiche Kundenbindung. Mit dem Statistik-Manager lässt sich die Kundenzufriedenheit ganz einfach kontrollieren – und die Servicequalität optimieren.

Servicezahlen auf Knopfdruck. Schnelle und aussagestarke Statistiken. Die Otto Group war eines der ersten Unternehmen, das Shared Cost ideal eingesetzt hat. Kunden der Otto Group konnten erstmals unter einer landesweit einheitlichen Service-Rufnummer aus dem Otto Katalog bestellen. Langwierige Anruf-Analysen für einzelne Contact Center gehören seither der Vergangenheit an: mit Shared Cost sind schnelle, überregionale Statistiken selbstverständlich.

Beste Servicequalität sichern. Effizienz ganz einfach überprüfen. Der Global Player unter den Versandhäusern nutzt heute viele Features von Shared Cost. Über den Statistik-Manager ruft die Otto Group online zahlreiche Statistiken zur Überprüfung der Servicequalität und der Contact Center Effizienz ab. Vor allem die Dienstgüte-Statistik ist ein unverzichtbares Instrument

zur Analyse der landesweiten Erreichbarkeit. Sie hilft, Potenziale einzelner Contact Center zu erkennen und den Kundenservice dort zu verbessern.

Hohe Erreichbarkeit, zufriedene Kunden. Mehrere Millionen Anrufe pro Jahr. Für die Otto Group zählt jeder Anrufer – bei einer Erreichbarkeit von mehr als 98 % werden Anfragen von mehreren Millionen Anrufern pro Jahr beantwortet. Alle 123 Gesellschaften weltweit profitieren von den Statistik-Lösungen, die Optimierungspotenzial einfach darstellen. Mit höherer Erreichbarkeit steigen Kundenzufriedenheit und Geschäftserfolg – und das wirkt positiv aufs Business.

Personalbedarf optimieren. Effizient planen und arbeiten. Die Statistik-Programme helfen der Otto Group zudem, den Personaleinsatz im Contact Center optimal zu planen. Die Belegungs-Analyse beispielsweise zeigt an, wie oft die Servicenummer angerufen wurde und wie oft eine Wahlwiederholung erfolgte. Die Otto Group kann den Personalbedarf einfach feststellen – und jederzeit optimieren.

otto group

Kontakt

- Persönlicher Berater
- freecall 0800 810 900
- www.valueaddedservices.at

Herausgeber:
Deutsche Telekom Value Added Services Austria GmbH
Rennweg 97-99
1030 Wien