

Call Center

Steigern Sie Ihre Kundenzufriedenheit!



Was zeichnet das Call Center der 24/7 United Billing aus?

Ein kurzer Überblick

Unsere hoch qualifizierten Mitarbeiter nehmen Calls im klassischen Inbound-Geschäft entgegen, betreuen Kunden im 1st Level und leisten einen Servicelevel von 85/20 – oder jeden geforderten Servicelevel nach individueller Absprache. Hervorragende Arbeitsbedingungen und eine erstklassige Weiterbildung für die Mitarbeiter runden das Profil des Call Centers ab.

Elektronische Wissensdatenbank

Diese Wissensdatenbank ist das wichtigste Informationsmedium innerhalb des Call Centers.

Die HTML-programmierte Wissensdatenbank mit einem Datenvolumen von 100 MB – das entspricht 600 DIN A4 Seiten – wird täglich aktualisiert.

Die Informationen sind nach Fachgebieten sortiert und sofort für die Beantwortung der Kundenanfragen verfügbar.

Qualitätstest – unsere Leistung zur Messung Ihres Services

Qualitätstests sind ein hervorragendes Messinstrument für die Servicequalität Ihres Unternehmens.

Wir erstellen mit Ihnen zusammen in einem Workshop Bewertungsbögen für den Qualitätstest.

Ausgebildete Mitarbeiter des Call Centers führen die sogenannten "Mystery Calls" in dem dafür vorgesehenen Zeitraum durch. Anschließend wird die Auswertung auf der Basis von Indextabellen nach Ihren Wünschen dargestellt. Ein verfasster Bericht rundet den Qualitätstest für Ihr Unternehmen ab.

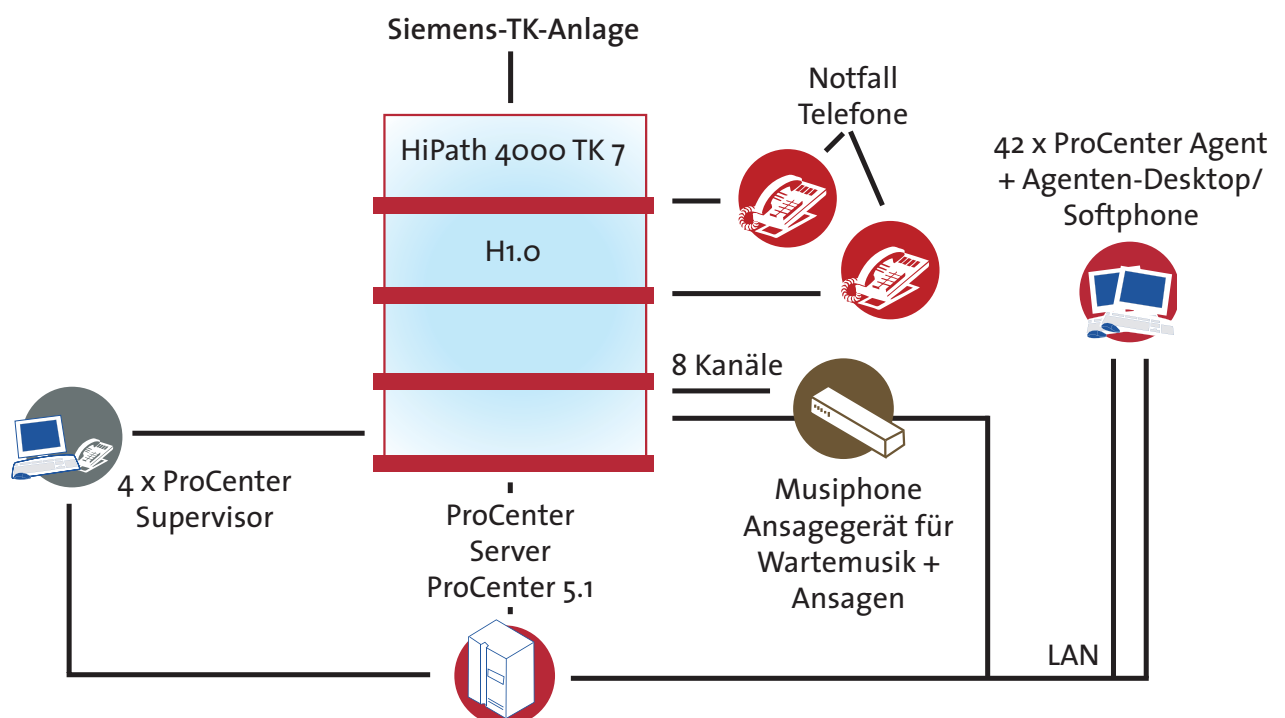
Wir zeigen auf, an welchen Stellen Sie durch geeignete Maßnahmen Ihre Servicequalität verbessern können.

Welche Technik steckt dahinter?

Das Call Center der 24/7 United Billing setzt die moderne ACD-Technik „HiPath ProCenter“ des Unternehmens Siemens ein. Die Agenten-Desktop-Software beinhaltet ein Online-Telefon, DDE-Schnittstelle, individuelle Nachbearbeitungsgründe sowie eine Anzeige der persönlichen Auslastungsdaten.

Die Supervisor-Software enthält neben den Agenten-Merkmalen weitere Anrufinformationen.

Die Sicherheit der HiPath 4000 ist durch mehrfach redundant ausgelegte Baugruppen und eine USV (unterbrechungsfreie Stromversorgung) gewährleistet.



Das Herzstück eines guten Call Centers: Die Agenten!

Personalauswahlverfahren

Bei der 24/7 United Billing wird ein speziell auf die Call Center Tätigkeit abgestimmtes Personalauswahlverfahren für die Mitarbeiter angewendet. Dabei wird sowohl der erste Kontakt als auch das zweite Interview per Telefon abgewickelt. Es ist zeit- und kostensparend und sichert eine hohe Einstellungsquote.

Mitarbeiterqualifikation

Um unseren eigenen hohen Qualitätsanforderungen gerecht zu werden, legen wir bei unseren Mitarbeitern viel Wert auf:

- / Kaufmännische Grundkenntnisse
- / Hohe Service- und Kundenorientierung
- / Fundierte PC-Kenntnisse
- / Erfahrungen im Call Center Bereich
- / Flexibilität der Arbeitszeit
- / Kommunikatives, selbstbewusstes, gewissenhaftes, teamfähiges Auftreten

Aus- und Weiterbildung

Wir bilden Kaufleute für Dialogmarketing aus, um auch in Zukunft professionelle Qualität durch ausgebildete Fachkräfte gewährleisten zu können.

Im Bereich der Weiterbildung werden folgende Bereiche bei unseren Agenten kontinuierlich gefördert:

- / Fachkompetenz (SAP) > IT- oder Prozess-Kenntnisse
- / Methodenkompetenz > Selbstorganisation, Präsentation und Rhetorik
- / Teamfähigkeit > Informationsverhalten, Kritikverhalten
- / Motive und Einstellungen > Veränderungs- und Lernbereitschaft

Selbstverständlich legen wir – genau wie bei den Call Center Agenten – auch bei den Führungskräften großen Wert auf eine fortwährende Aus- und Weiterbildung durch

- / Zertifizierte Führungskompetenz zum Call Center Manager und Kommunikationstrainer oder
- / ein Aufbaustudium im Bereich Führung, Kommunikation & Organisation.

Qualitätssicherung

- / Side-by-side-Coaching

Individuelle Förderung jedes Agenten und persönliches Feedback vom Coach.

- / Jährliche Leistungsüberprüfung durch externe Tester



2004:
Platz 3 im Hotline-Test der Zeitschrift TeleTalk



Welchen Nutzen bringt der Service unseres Call Centers?

Steigerung der Kundenzufriedenheit durch:

/ Hohe telefonische Erreichbarkeit

Der Einsatz unserer Call Center Agenten gewährleistet eine hohe telefonische Erreichbarkeit, d.h. Ihre Kunden brauchen nicht mehr in unnötig langen Warteschleifen auf ihr Gespräch zu warten.

/ Längere Servicezeiten

9 - 18 Uhr, 10 - 19 Uhr, 8 - 20 Uhr – welche Servicezeit Sie Ihren Kunden auch immer anbieten möchten – wir realisieren diesen Wunsch.

/ Steigende Erstkontaktabschlussquote

Endloses Weiterverbinden quer durch alle Abteilungen war gestern. Heute sorgen die hoch qualifizierten Call Center Agenten für eine steigende Erstkontaktabschlussquote.

/ Sehr gute Gesprächsqualität

Ihre Kunden werden begeistert sein: Nicht nur, dass Sie Ihre Erreichbarkeit erhöht haben, Ihre Servicezeiten verlängert und Ihre Erstkontaktabschlussquote gesteigert haben, auch die hervorragende Gesprächsqualität unserer Mitarbeiter im Call Center hinterlässt bei Ihren Kunden ein gutes Gefühl.



/ Hohes Einsparungspotential /

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenz!

Zeitverlust durch falsch verbundene Gespräche, lange Suchaktionen etc. sind nun passé.

Unsere Call Center Agenten nehmen Ihnen diese Arbeit ab und Sie haben Zeit für Ihr Kerngeschäft.

 **24/7 UNITED BILLING**

24/7 United Billing GmbH
Andréstraße 71
63067 Offenbach a. M.

Tel: +49 69 / 80 60-29 01
Fax: +49 69 / 80 60-29 09

info@united-billing.de
www.united-billing.de