

KI-gestützte Performance- und Engagement-Plattform steigert Sales und Effizienz



Unser Auftraggeber, ein führender Telekommunikationsanbieter aus der Schweiz, stand vor der anspruchsvollen Aufgabe, die Servicequalität in ihren Kundenberatungscentern kontinuierlich zu optimieren, den Vertrieb zu stärken und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken – insbesondere im Zusammenhang mit der Einführung von Nearshore-Strategien. Um diesen Spagat erfolgreich zu bewältigen, hat Capita die innovative Performance- und Engagement-Plattform Centrical implementiert.

Herausforderungen

Sales

Steigerung des Up- & Cross-Selling.

Qualität

Steigerung der Servicequalität und Optimierung der Effizienz.

Kosten

Reduktion der Betriebskosten bei gleichzeitiger Steigerung der Servicequalität.

| Wie wir helfen konnten



57 %

Steigerung
der Sales
Acquisition
(ACQ)

14 %

Steigerung
des Sales
Annual
Order
InTake
(AOIT)

25 %

Ressourcen-
Reduktion
durch
Automati-
sierung

+3

Punkte
Steigerung
des NPS

| Unser Ansatz



Automatisierung

Durch die Implementierung der voll automatisierten Performance- und Engagement-Plattform konnten Recourssen eingespart und die Latenzzeit verringert werden, was zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit geführt hat.



Sales- & NPS-Steigerung

Durch die Erstellung persönlicher, teambasierter und gruppenbasierter Challenges konnten wir die Performance deutlich steigern.



Interaktionen

Das Performance-Tool bietet direkte Feedback- und Lob-Funktionen was die Wertschätzung, Motivation und Interaktion stark verbessern konnte.

“Centrical ist ein großartiges Tool zur Steuerung der Leistung und zur Unterstützung unserer Teams im Alltag!“

Auftraggeber über den Einsatz des Tools bei Capita

