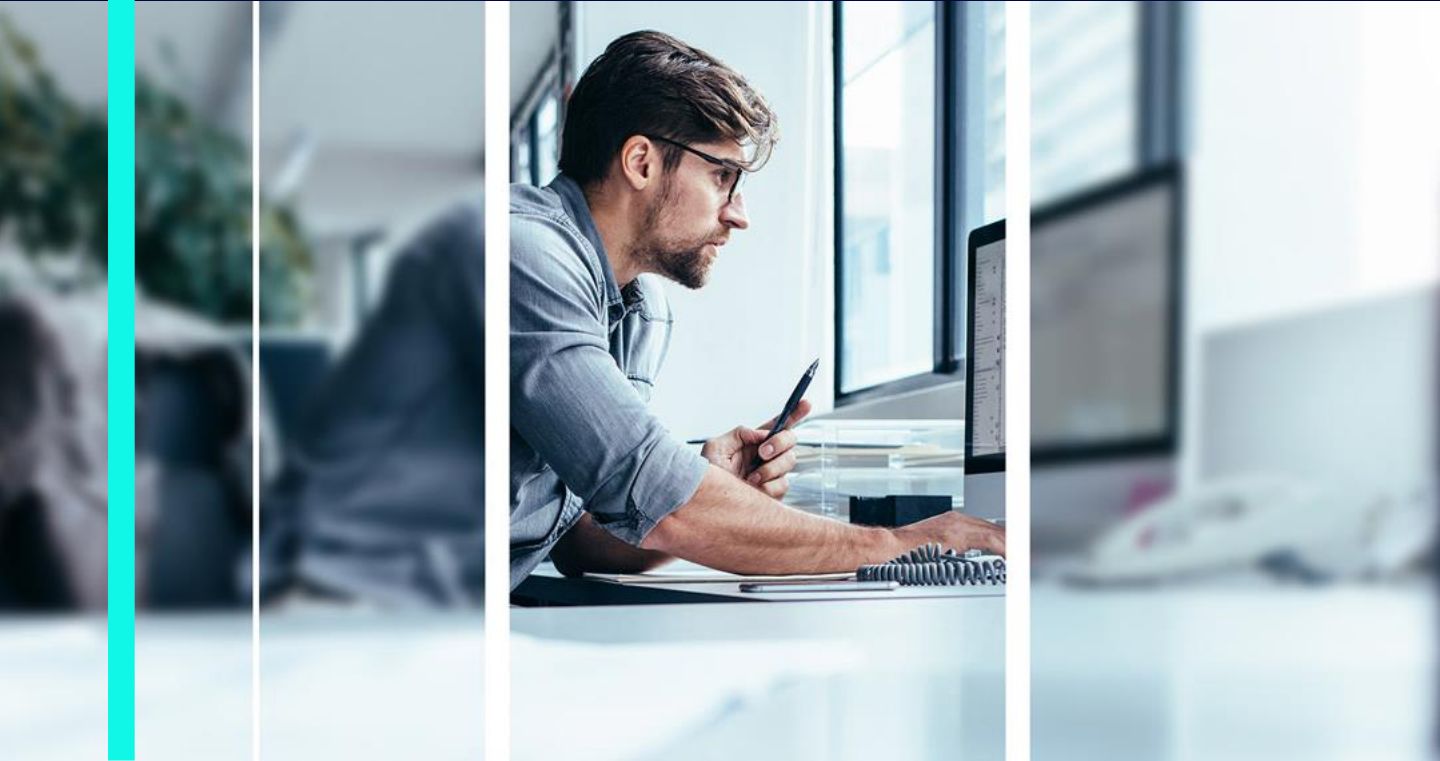


Case Study

Technischer Second Level Support für einen führenden deutschen Internetanbieter



Capita unterstützt seit 2015 einen der größten deutschen Anbieter und Betreiber von kabelbasiertem Internet im Endkunden-Customer Care. Seit 2016 auch im anspruchsvollen technischen Second Level Support zur Lösung komplexer technischer Störungen.

Herausforderungen

Lösung komplexer technischer Störungen

Schnelle, fallabschließende Bearbeitung der Tickets

Erzielung hoher Kundenzufriedenheitswerte

| Das Ergebnis



24.000

Tickets je
Monat



90%

Fall-Lösung
innerhalb
48 Stunden



89%

Kunden-
zufriedenheit

| Das Capita Konzept



Über 100 motivierte und hervorragend ausgebildete Mitarbeiter*innen bei Capita Köln, die eng mit dem Support-Team des Anbieters zusammenarbeiten.



Das Capita Second Level Team erhält vorqualifizierte Tickets vom First Level Support und kontaktiert die Kund*innen zur Problemlösung telefonisch.



Die Analyse der Störung erfolgt per Fernzugriff auf die Infrastruktur des Anbieters sowie die Endgeräte des Kunden. Leitungen und WLAN-Stärken werden Remote gemessen.



Bei Problemen an der Infrastruktur des Anbieters, die nicht direkt gelöst werden können, wird ein Servicetechniker entsandt. Bei einer Störung auf Kundenseite wird der Kunde bei der Lösung unterstützt.

„Ich bin mit dem Service sehr zufrieden. Habe ich so bei noch keinen Telefonanbieter vorgefunden. Besten Dank“

„Berater war sehr qualifiziert, hat mir laienfreundlich alles notwendige erklärt und noch weitere Tipps zur Vermeidung des Problems in der Zukunft gegeben.“



Kundenstimmen, eNPS Messung 2024