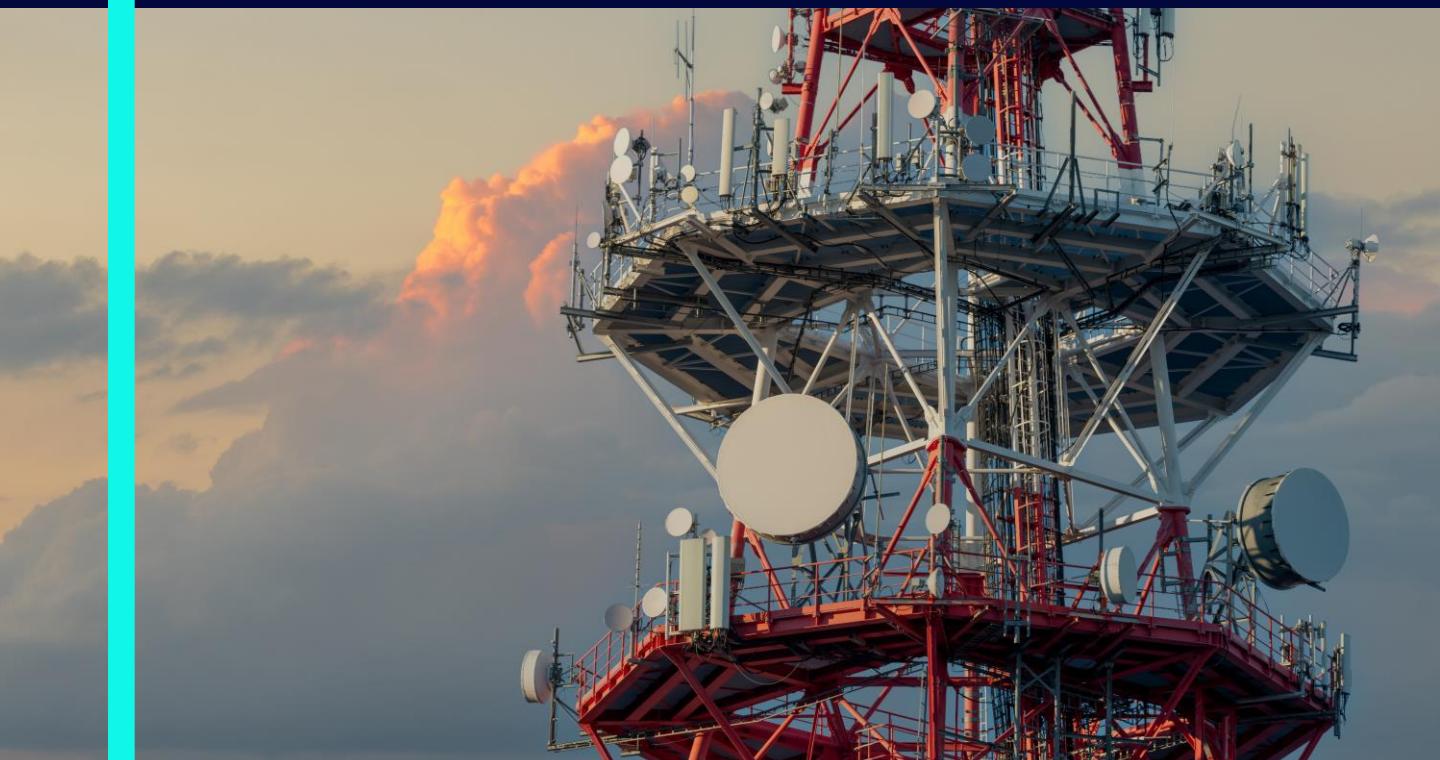


## Case Study

# Dynamischer Kundenservice & langfristige Partnerschaft



Capita ist seit 1998 Partner eines führenden ICT-Unternehmens in der Schweiz. Das Leistungsangebot umfasst Voice- und Non-Voice-Dienstleistungen in vier Sprachen für das Internet-, TV-, Festnetz- und Mobilfunk-Angebot des Unternehmens. Capita unterstützt seinen Auftraggeber hierbei erfolgreich bei der kontinuierlichen Anpassung an sich verändernde Kundenbedürfnisse und schwankende Kontaktvolumina. Dabei gewährleistet Capita einen qualitativ hochwertigen Kundenservice und optimiert die Kosten.

## Herausforderungen

Schwankende Kontaktvolumina und Peak-Management zu Spitzenzeiten

Hohe Qualitäts-erwartungen erfüllen und das Kundenerlebnis verbessern

Kosten optimieren, ohne die Kunden-zufriedenheit zu beeinträchtigen.

# Projekt Highlights



**1998**

Beginn der  
Partnerschaft



**100**

Ist der  
Kunden-NPS  
für Capita



**10**

Service-  
mandate



**58**

Skills

## Das Capita Konzept



Durch eine effiziente Ressourcenplanung bewältigen wir schwankende Volumina und Spitzenzeiten. So erreichen wir erhebliche Kostensenkungen, ohne Kompromisse bei der Qualität einzugehen.



Um hohe Standards im Umgang mit Kunden zu gewährleisten, decken unsere digitalen Schulungen nicht nur technische Aspekte ab, sondern verbessern auch die Kommunikation und die sozialen Kompetenzen der Mitarbeitenden.



Durch regelmäßige Leistungsbewertungen und einen strukturierten Coaching-Zyklus stellen wir eine gleichbleibend hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit sicher.



Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere im Hinblick auf Datenschutz und Informationssicherheit, ist für uns eine grundlegende Verpflichtung. Wir führen daher routinemäßige Qualitätskontrollen durch und gewährleisten die Einhaltung der hohen Standards unserer Kunden.

**Für die langjährige erfolgreiche Zusammenarbeit und Partnerschaft wurde Capita mit einem Client Net Promoter Score von 100 ausgezeichnet. Dies spiegelt das unerschütterliche Engagement für hervorragende Leistungen und unsere kontinuierlichen Bemühungen wider, unseren Kunden die höchste Servicequalität zu bieten.**