

## Case Study Telekommunikation

# Vom sensiblen Thema zur stabilen Lösung: Forderungsmanagement im Kundenservice neu gedacht



Für unseren Auftraggeber, ein deutsches Telekommunikationsunternehmen, haben wir im Jahr 2017 den vollständigen Kundenservice übernommen – einschließlich des seit über 20 Jahren etablierten Forderungsmanagements. Die zentrale Herausforderung bestand darin, diesen sensiblen Bereich reibungslos in unsere Serviceprozesse zu integrieren. Ziel war es, offene Forderungen effizient zu bearbeiten und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit sowie -bindung nachhaltig zu sichern – sowohl im telefonischen Kontakt mit zahlungsrückständigen Kunden als auch bei schriftlichen Anliegen wie Bankverbindungsänderungen oder internen Rückfragen.

### Herausforderungen

Minimierung der Zahlungsausfälle

Steigerung der Kundenbindung und -zufriedenheit

Steigerung der Servicequalität durch Training & Coaching

# Wie wir helfen konnten



**80 %**

**Sofortlösequote**



**1,9**

**Kundenzufriedenheit**  
(1= sehr gut – 5=mangelhaft)



**95 %**

**Erreichbarkeit**

## Unser Ansatz



Implementierung einer digitalen Bezahlseite, über die Kunden offene Beträge direkt begleichen oder ein Zahlungsversprechen abgeben können. Dies erleichtert nicht nur den Zahlungsprozess, sondern fördert auch eine selbstbestimmte und reibungslose Interaktion – ganz im Sinne einer verbesserten Customer Experience.



Einführung eines einheitlichen CRM-Systems, das detaillierte Zahlungsinformationen zentral verfügbar macht. Dies ermöglichte eine gezieltere Kundenansprache, verkürzte Bearbeitungszeiten und trug maßgeblich dazu bei, die Erstlösequote zu steigern und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern.



Durch den Einsatz von Omnichannel-Kanälen – Telefon, SMS, E-Mail und Brief – wurde die Ansprache so angepasst, dass der Kundenkontakt effizienter gesteuert werden kann. Ziel war es, unnötige Kontakte zu vermeiden, gezielt zu lenken und idealerweise eine proaktive Kontaktaufnahme seitens der Kunden zu fördern.



Um die Qualität der Kundenkommunikation im Forderungsmanagement weiter zu stärken, wurden gezielte Schulungen mit Schwerpunkt auf Gesprächsführung durchgeführt. Im Fokus stand dabei der sensible Umgang mit zahlungsrückständigen Kunden.

**“Vielen Dank, Sie haben mir mit der Lösung eine große Last genommen. Schön, dass Sie mir entgegengekommen sind – den besprochenen Lösungsvorschlag kann ich auf jeden Fall erfüllen. Sie haben mir sehr geholfen, jetzt kann ich wieder beruhigt schlafen.“**



Kundenfeedback über den Service von Capita