

## Case Study Kleine und mittlere Unternehmen

# Von Peaks zu Performance

## Wie KMU ihren Telefonservice flexibel skalieren und Kosten senken



Viele Schweizer und deutsche KMU stehen vor der Herausforderung, steigende Kundenerwartungen mit begrenzten internen Ressourcen zu bewältigen. Besonders im Kundendienst zeigen sich Engpässe: zunehmende Komplexität, variable Anfragevolumen und Fachkräftemangel belasten die Servicequalität. Durch die Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Outsourcing-Partner konnten KMU ihre Prozesse professionalisieren, den Kundenservice skalierbar gestalten und gleichzeitig Kosten sowie Reaktionszeiten signifikant senken.

### Herausforderungen

Volatile Nachfrage und saisonale Peaks führen zu Überstunden oder Qualitätsverlusten.

Fehlende Skalierbarkeit bremst Digitalisierung und Automatisierung.

Steigende Kundenerwartungen erfordern schnelle, kanalübergreifende Reaktionen.

Hohe Fixkosten durch interne Teams – auch bei geringer Auslastung und Randzeiten.

# Wie wir helfen



**40 %**

## Kostenreduktion

Durch bedarfsorientierte Skalierung und Verlagerung von Fixkosten in variable Kosten.



**+ 90 %**

## Erreichbarkeit

Auch in Peak- und Randzeiten.



**100 %**

## Skalierbarkeit

Dynamische Anpassung der Supportkapazitäten an die aktuelle Geschäftslage.

# Unser Ansatz



### Kostenreduktion bei steigender Servicequalität

Wir haben flexible und skalierbare Servicemodelle entwickelt, die interne Teams nachhaltig entlasten. Durch den Einsatz dieser Modelle können Unternehmen saisonale Nachfrageschwankungen und unvorhersehbare Spitzenzeiten effizient abfedern, ohne Qualitätseinbußen oder zusätzliche Personalkosten. So schaffen wir eine Lösung, die sowohl Stabilität als auch Anpassungsfähigkeit bietet und den Kundendienst zukunftssicher macht.



### Qualitätssicherung und Reporting

Wir sorgen für maximale Transparenz und messbare Servicequalität. Regelmäßige Reviews stellen sicher, dass Standards eingehalten und kontinuierlich verbessert werden. Durch KPI-basierte Steuerung – mit Kennzahlen wie NPS, CSAT und AHT – erhalten Sie klare Einblicke in die Performance. Ergänzend bieten wir intuitive Dashboards, die alle relevanten Daten in Echtzeit darstellen. So können Sie fundierte Entscheidungen treffen, die Kundenzufriedenheit steigern und Ihre Serviceprozesse nachhaltig optimieren.

***“Capita ist für uns weit mehr als ein Dienstleister, er ist ein Partner auf Augenhöhe. Die Kombination aus technologischem Know-how und operativer Expertise hat unsere Prozesse modernisiert und unsere Kundenzufriedenheit messbar erhöht.”***

***“Durch das flexible Servicemodell von Capita konnten wir unsere Erreichbarkeit spürbar steigern und gewährleisten selbst in Spitzenzeiten einen erstklassigen Kundenservice.”***



Auftraggeber über die Partnerschaft mit Capita