

## Case Study

# «Oh happy pay – Bezahlösung zum Mitsummen»

Availabill ist ein führender Anbieter für die Bezahlform «Kauf auf Rechnung», insbesondere für den Schweizer Handel. Neben dem «Kauf auf Rechnung»- Geschäft erbringt availabill auch Abrechnungsdienstleistungen für Ärzte. Zur weiteren, kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität hat availabill 2020 das gesamte First Level Contact Management an Callpoint übergeben.



## Problemstellung

Kauf auf Rechnung ist in der Schweiz eines der beliebtesten Zahlungsmittel. Jede zweite Bestellung in einem Schweizer Onlineshop wird per Rechnung bezahlt, gemäss Studien der ZHAW. Kunden wählen im Checkout eines Partnershops der availabill die Rechnung als Zahlungsmittel aus und schliessen ihre Bestellung ab. Der Händler verschickt die Ware, die Rechnung erhält der Kunde von availabill. Da das Business saisonal volatil ist und viele Kunden gerade zu Randzeiten - ausserhalb der normalen Bürozeiten - Fragen zu Ihrer Rechnung haben, wurde ein Outsourcing mit einem professionellen Call Center Dienstleister realisiert. Seit Frühjahr 2020 arbeiten availabill und Callpoint erfolgreich zusammen. Callpoint betreibt für availabill im Sinne eines BPO (Business Process Outsourcing) den Kundendienst inkl. 1st Level Support; dies mit erweiterten Öffnungszeiten inklusive samstags.

## Zielsetzung

Nach dem initialen Aufbau eines eigenen internen Kundendienstes, wurde schnell das Kundenbedürfnis nach längeren Öffnungszeiten und einer besseren Erreichbarkeit sichtbar. Dies sprach für ein Outsourcing zu Callpoint, welche über jahrelange Customer Care-Erfahrung verfügen. Mit dem Outsourcing wurden verschiedene Ziele angestrebt: dazu zählen im Wesentlichen eine hohe Servicequalität, eine hohe FCR (First Contact Resolution) sowie maximale Flexibilität für saisonale Volumenschwankungen. Zugleich sollten Kosteneinsparungen gegenüber der Inhouse-Lösung realisiert werden.

## Vorgehen

---

Der gesamte 1st Level Support – Calls, Emails und Tickets – wurde an Callpoint übergeben. Die Anbindung an die IT-Systeme erfolgt remote über Citrix. Die Projekt-, Prozess- und Produkt-Informationen werden über Google Drive geteilt, so dass diese fortlaufend von beiden Parteien mit den neuesten Erkenntnissen aktualisiert werden können.

Am Callpoint-Standort in Fribourg wurde ein Multiskill-Team auf den neuen Systemen und Prozessen umfassend geschult. Dieses Team wurde dann virtuell aufgeteilt in ein Kernteam, das auch als interner 2nd Level agiert und ca. 70-80% des Volumens bearbeitet, und ein Overflow-Team, das v.a. fürs Handling von Peaks und Randzeiten eingesetzt wird. Auf diese Weise wird der Anspruch an Qualität und Quantität vollends erfüllt.

## Resultate

---

Dank einer exzellenten Schulung sowie dem Zugriff auf alle relevanten Systeme erzielte Callpoint von Anfang an eine 60%tige First Contact Resolution. Nach wenigen Monaten konnte die initiale FCR bereits auf über 90% weiter gesteigert werden – dies bei Tausenden von Kontakten pro Monat. Der availabill-interne 3rd Level erhält nur wenige komplexe Anfragen seitens Callpoint und hat dadurch mehr Kapazitäten für strategische Aufgaben. Zudem wurde eine hohe Kundenzufriedenheit erzielt; es ist eine gute, erfolgreiche Partnerschaft entstanden.

## Besonderheiten

---

Innerhalb kurzer Zeit der Partnerschaft sind die beiden Teams auf eine Art zusammengewachsen, dass kein gravierender Unterschied zwischen Outsourcing und Inhouse-Lösung erkennbar ist. Eine hohe Qualität, viel Engagement und Herzblut seitens Callpoint sind jederzeit und in jedem Kontakt erlebbar und ein Mehrwert für beide Partner.

## Über Availabill AG

---

Availabill macht nicht nur Bezahlösungen verfügbar, sondern auch die Freude für alle am Kaufprozess Beteiligten. Wir sind überzeugt, dass Freude ein Vorteil im Wettbewerb um die besten Händler und besten Kunden ist, die sich gerne gegenseitig suchen und finden werden – mit availabill. Oh happy pay!

## Über Callpoint

---

Callpoint bietet Schweizer Call Center Services in den Bereichen Customer Service, Pikettdienst, Helpdesk und Telemarketing - vor allem für grössere Unternehmen. Rund 600 zufriedene und kompetente Mitarbeitende an den Standorten Basel, Fribourg und Zürich sorgen für höchste Service- und Verkaufsqualität. Langjährige Erfahrung, ausgeprägtes regulatorisches Know-how und spezifische Branchenkenntnisse machen Callpoint zum idealen Partner für Kundenmanagement-Projekte.

## Kundenfeedback

---

*«Callpoint ist für uns zu einem sehr wertvollen Partner geworden. Als wichtige Kundenkontaktstelle für Fragen rund um die Rechnung bearbeitet Callpoint die Anliegen unserer Kunden schnell und zuverlässig und erfüllt dabei unsere hohen Qualitätsansprüche. Wir konnten mit Callpoint die Servicequalität deutlich verbessern. Unsere Kunden schätzen die durchgängig gute Erreichbarkeit sowie die längeren Öffnungszeiten sehr.»*

*Jordan Bellazzini, CEO availabill AG*