

Case Study

Miele – Customer Care Service at its best

Miele ist weltweit bekannt als deutscher Hersteller von qualitativ hochstehenden Haushalts- und Gewerbegeräten. Ein optimaler Service ist das A und O für die anspruchsvollen Schweizer Kunden. Aus diesem Grund beschäftigt eigene Service-Spezialisten und hat seit 2014 zur weiteren, kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität den telefonischen First Level Support an Callpoint übergeben.



Problemstellung

Dieses BPO (Business Process Outsourcing)-Projekt stellt hohe Anforderungen an die Organisation, das Workforce Management sowie die Kundenberater:innen der Callpoint. Die Kund:innen sind sich einen sehr hohen Qualitätsstandard der Geräte und somit des Services gewohnt, haben Erwartungen an die Lösungsrate (First Contact Resolution) am Telefon und noch mehr an den termin- und fachgerechten Einsatz der Miele-Techniker. Da das Volumen und die Komplexität ständig aufgrund des steten Wachstums von Miele zunimmt wurde ein Outsourcing mit einem professionellen Call Center Dienstleister realisiert. Seit 2014 arbeiten Miele Schweiz und Callpoint erfolgreich zusammen. Callpoint betreibt für Miele Schweiz den telefonischen Service inkl. 1st Level Support und Disposition der Techniker; dies sogar mit einem 24/7-Service im Professional-Bereich.

Zielsetzung

Es ist die klare Zielsetzung, dass das Qualitätsniveau inkl. KPI-Erzielung und perfekter Techniker-Disposition bei Callpoint auf einem Top-Niveau sein muss; dies vor allem auch im internationalen Miele-Vergleich. Mit dem Outsourcing werden verschiedene Ziele angestrebt: dazu zählen im Wesentlichen eine hohe Servicequalität mit einer tiefen Fehlerquote, eine hohe FCR (First Contact Resolution) sowie maximale Flexibilität für saisonale Volumenschwankungen.

Vorgehen

Callpoint hat ein dediziertes Kernteam im Einsatz, das rund 85 Prozent aller Anfragen bearbeitet. Für temporäre Peaks und zur Abdeckung der Randzeiten wird ein Overflow-Team eingesetzt wodurch der Anspruch an Qualität und Quantität vollends erfüllt wird. Alle Callpoint-Kundenberater:innen arbeiten direkt auf dem SAP- und Dispatching-

System, werden intensiv geschult, tagtäglich eng begleitet von den Quality Experts und Teamleiter:innen und durchgehen mehrwöchige «on the job»-Trainings. Serviceerweiterungen werden laufend implementiert und erfolgreich umgesetzt wie z.B. die sog. Avoidance, d.h. die Fachberatung durch die Callpoint-Mitarbeiter:innen um den physischen Einsatz des Technikers vor Ort zu verhindern und das Problem schon beim telefonischen Erstkontakt zu lösen. Ein täglicher Austausch auf verschiedenen Ebenen mit Miele (Operations / WorkforceManagement / Führung) garantiert, dass die Zielvorgaben jederzeit erfüllt werden. Monitorings und Qualitäts-Meetings werden regelmässig durch Callpoint selber als auch durch Miele durchgeführt – es ist ein Miteinander-Arbeiten in «einem» Team und nicht einfach ein Outsourcing

Resultate

Dank einer exzellenten Schulung, den laufenden Qualitätsmassnahmen sowie dem Zugriff auf alle relevanten Systeme erzielt Callpoint eine 99%ige First Contact Resolution. Die Fehlerquote ist minimal und die Kundenzufriedenheit ist auf einem sehr hohen Niveau. Aus diesem Grund bearbeitet Callpoint seit rund einem Jahr auch zusätzlich Emails, um das interne Miele Service-Team zu entlasten.

Besonderheiten

Dank Profis mit vollem Service-Fokus hat sich eine hervorragende Partnerschaft entwickelt, wo beide Teams (Miele und Callpoint) Hand in Hand miteinander einen Top-Service erbringen, von dem die Kund:innen nur profitieren können. Eine hohe Qualität, viel Engagement und Herzblut seitens Callpoint sind jederzeit und in jedem Kontakt erlebbar und ein Mehrwert für alle involvierten Parteien.

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.