

## Case Study

# Service Excellence!

Callpoint bearbeitet im Auftrag von Miele Kundendienstanrufe aus der ganzen Schweiz. Die verschiedenen Kundenanfragen, die bereits bei Miele nach Kundensegmenten gefiltert sind, werden von einem Team von Service-Spezialisten bei Callpoint betreut.



Gezielte Fragen und eigenes Know-how dieser Mitarbeiter helfen dabei, einfache Ursachen einer Störung oder einer Fehlermeldung direkt am Telefon zu beheben und somit die Weiterbearbeitung durch den 2nd Level bei Miele zu reduzieren und Probleme zu beheben, ohne dass ein Einsatz vor Ort notwendig ist. Ist ein Technikereinsatz notwendig, werden alle benötigten Daten in SAP erfasst. Das Buchen eines Miele Servicetechnikers erfolgt ebenfalls in SAP bzw. im Miele Online Dispatching System. Callpoint übernimmt auch die Beratung und den Verkauf von Ersatzteilen, Zubehör und Miele eigenen Reinigungsprodukten am Telefon.

## Dienstleistung / Lösung

- Dediziertes Kernteam mit 15 – 20 spezialisierten Kundendienst Beratern
- 15 – 20 Multiskill-Agenten, die während Spitzenzeiten das Kernteam unterstützen
- Vollintegration in die Systemumgebung von Miele inkl. Dispatching-System für Techniker
- Entgegennahme und Bearbeitung von kommerziellen und technischen Kundendienstanfragen
- Ad hoc-Unterstützung des internen Kundendienstes bei unvorhergesehenen resp. nicht planbaren Peaks
- Die Schulung der Agenten dauert mehrere Tage inkl. eines anschliessenden mehrwöchigen „on the job“-Trainings Kontakt

## Kontakt

Callpoint AG, Herr André Blaser, Sales Director, +41 58 201 15 01, [andre.blaser@callpoint.ch](mailto:andre.blaser@callpoint.ch)