

Case Study

And the Winners are Die Post und Callpoint

CallNet.ch und das Contact Management Magazine vergeben jedes Jahr den «Golden Headset Award» in unterschiedlichen Kategorien rund um die Kundenschnittstelle. Callpoint hat sich gemeinsam mit der Schweizerischen Post in der Kategorie «Best Partnership» beworben und gewonnen.



Ausgangslage

Die Schweizerische Post und Callpoint pflegen bereits seit 12 Jahren eine enge Partnerschaft. Im Laufe der Zeit entwickelte sich diese vom reinen «Personalverleih» über projektspezifisches Outsourcing hin zu einem strategischen Business Process Outsourcing. Callpoint wurde zum offiziellen 5. Standort des Post Kundendienstes, einschliesslich kompletter Anbindung an das IT-Netz der Post. Die Mitarbeitenden sind in alle Themen eingebunden und erfahren die identische Aus- und Weiterbildung, wie die internen Kundendienst- Mitarbeiter. Die wesentlichen Argumente für die Partnerschaft beschreibt Malik Barka, Projektverantwortlicher seitens Post, so: «Transparenz, Flexibilität, ein hohes Qualitätsverständnis sowie die erprobte partnerschaftliche Zusammenarbeit der vergangenen Jahre. Die Zuschlagskriterien wurden seither auch im Business Process Outsourcing vollumfänglich bestätigt und sind inzwischen die Pfeiler des gemeinsamen Erfolges.»

Die Post profitiert von höherer Flexibilität und Stabilität dank einer geringeren Anzahl an temporären Mitarbeitern. Rekrutierungs- und Trainings-Aufwände konnten reduziert und neue Projekte einfach, schnell und kostengünstig realisiert werden. Callpoint wiederum kann auf eine langfristige partnerschaftliche Kundenentwicklung bauen und das Leistungsspektrum entlang der Bedürfnisse des Kundendienstes der Zukunft weiterentwickeln. Diese Partnerschaft ist einer Auszeichnung würdig und so haben die beiden Firmen beschlossen für den «Golden Headset Award 2017» in der Kategorie «Best Partnership» zu kandidieren.

Und das hat die Jury überzeugt

Juror Gert Guhl hebt in seiner Laudatio insbesondere den Fokus auf die Mitarbeitenden als Erfolgsfaktor dieser langjährigen Erfolgsgeschichte hervor: «Die Spezialisten von Callpoint beherrschen eine sehr breite Dienstleistungspalette und dies sowohl telefonisch wie auch schriftlich. Die Qualität stimmt! Der Kunde merkt

keinen Unterschied von wem er beraten wird. Neben der gemeinsamen Ausbildung, die Reife der Partnerschaft und dem offenen Dialog hat die Partnerschaft die endgültige Adaption durch die Anbindung des Callpoint- Callcenters in Niederwangen als offizieller fünfter Standort des Kundendienstes der Post erfahren. – ein Vertrauensbeweis, der für sich selbst spricht.» Die Jury hat entschieden und an der Award-Night am 28. November den „Golden Headset Award 2017“ in der Kategorie Best Partnership vergeben.