

Case Study

WWZ - Technischer Support rund um die Uhr

Damit die Kunden von WWZ einen sorgenfreien Telekom- und TV-Genuss geniessen können, unterstützt Callpoint mit dem Support-Team und stellt während 7 x 24 Stunden die Erreichbarkeit sicher.



Problemstellung

WWZ ist das zweitgrösste Kabelnetzunternehmen der Schweiz und Partner des grössten Kabelnetzverbands Quickline. Gemeinsam bieten sie rundum sorgenfreien Telekomgenuss: von Breitband-Internet, Telefonie und einem unverschlüsselten Digital-TV-Grundangebot bis hin zu blueTV, Video-on-Demand und zeitversetztem Fernsehen. WWZ suchte einen Partner, der in der Lage ist, die telefonische Erreichbarkeit während 7x24 Stunden sicherzustellen.

Zielsetzung

Die Erreichbarkeit für den technischen Support der Kunden rund um die Uhr sicherstellen. Rapportieren aller Fälle via Web-Ticketing-Tool und Weiterführung der Kunden-History.

Auftrag und Vorgehen

Ob das Telefon nicht mehr klingelt, das Internet nicht funktioniert oder das Fernsehen mit der Setup-Box nicht mehr möglich ist, die geschulten Callpoint-Operatoren führen den Anrufer durch vordefinierte Schritte und Anleitungen, um das Problem im ersten Anruf abschliessend zu lösen. Wenn das nicht möglich ist, wird ein Rückruf des 2nd-Level organisiert. Durch einen Eintrag ins Ticketing-Tool wird jeder Vorfall an den Auftraggeber rapportiert. Dank der engen Zusammenarbeit wird die Lösung des Falles zurückgemeldet und in der Knowledge-Datenbank festgehalten, was zu einer weiteren Verbesserung der Erstlösungsquote (First Call Resolution) führt. Zur Qualitätssicherung und weiteren Leistungssteigerung werden mehrmals jährlich Refresher-Trainings durchgeführt.

Nutzen und Vorteile der Partnerschaft

Der WWZ Kundendienst ist 7x24 Stunden erreichbar und die Kunden können jederzeit kompetent bedient werden. Die Ausfallzeiten werden dadurch minimiert und die Kundenzufriedenheit gesteigert.

Und das hat WWZ überzeugt

Die hohe Flexibilität in der Leistungserstellung sowie der Wille und das Engagement zur stetigen Weiterentwicklung waren wichtige Entscheidungskriterien für die Wahl von Callpoint als Partner. Effiziente Prozesse und Systeme, um die Lösung flexibel abbilden zu können, haben WWZ zusätzlich überzeugt.

Über WWZ

WWZ versorgt Bevölkerung und Wirtschaft im Kanton Zug und in Gebieten umliegender Kantone mit Wasser, Energie und Telekommunikation. Sie erzeugt Strom und Wärme aus erneuerbaren regionalen Energiequellen und gehört zu den grössten Kabelnetzunternehmen der Schweiz.

Die WWZ-Gruppe hat ihren Firmensitz in Zug und beschäftigt über 440 Mitarbeitende.

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.