

## Case Study

# «Support-Hotline für EasyGov.swiss, den Online-Schalter für die Unternehmen»

Das vom SECO betriebene eGovernment-Portal EasyGov macht Behördengänge einfach, schnell und effizient und ermöglicht Unternehmen das elektronische Abwickeln von Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren an einem einzigen Ort. Um eine hohe Nutzerzufriedenheit zu gewährleisten, hat das SECO einen Service-Desk eingerichtet. Callpoint betreut diesen Service-Desk und beantwortet die Anfragen der Unternehmen.



## Ausgangslage

EasyGov ist Teil der eGovernment-Strategie von Bund, Kantonen und Gemeinden. Ein hoher Ausbaustand und die kontinuierliche Weiterentwicklung des Portals EasyGov mit neuen Behördendienstleistungen sind zentrale Elemente dieser Strategie. Um diesen Elementen Rechnung zu tragen und gleichzeitig die SECO-Mitarbeitenden zu entlasten, hat sich der Bund entschieden, ihren Service-Desk outzusourcen.

## Zielsetzung

Die Zufriedenheit der Plattform-Nutzer steht im Vordergrund. Um diese zu gewährleisten hat eine hohe First Contact Resolution (Lösungsrate beim Erstkontakt) einen besonders grossen Stellenwert. Zudem sind die Anforderungen an das Knowledge-Management und die Kundenberater – aufgrund der inhaltlichen Breite und Tiefe der Plattforminformationen sowie der permanenten Anpassung dieser – enorm. Weitere Projektanforderungen sind erweiterte Servicezeiten bis 22 Uhr und die Abdeckung der drei Landessprachen sowie Englisch mit mehrheitlich muttersprachlichen Kundenberatern.

## Warum Callpoint?

Die hohen Projektanforderungen machten die Auswahl des passenden Outsourcing-Dienstleisters zur zentralen Aufgabe. Callpoint hat die Ausschreibung des SECO für sich entschieden. Ausschlaggebend für die Auswahl von Callpoint waren ihre Swiss made Services, die umfassende Erfahrung im Helpdesk/Support-Bereich, ihr regulatorisches Know-how, die etablierten Knowledge-Management-Prozesse und die gewährleistete Flexibilität und Skalierbarkeit.

## Vorgehensweise

---

Die gemeinsame, minutiöse Planung und eine zielorientierte, entscheidungsfähige Projektorganisation bildeten das Fundament für den initialen Aufbau des Outsourcing-Projekts. Das technische Set-up, das Onboarding und die Ausbildung der Helpdesk-Mitarbeitenden und die regulatorischen Anforderungen waren wesentliche Projektbestandteile. All diese Arbeitspakete wurden intensiv besprochen und geplant.

Auch die Kompetenz der Helpdesk-Mitarbeitenden ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Um eine kompetente Betreuung der Portal-Nutzer zu gewährleisten, wurde eine Wissensdatenbank sowie ein dynamisches Script entwickelt. Das Knowledge-Management in inhaltlicher als auch prozessualer Hinsicht ist zentral in diesem Projekt, da jeder Helpdesk-Mitarbeitende auf dem gleich hohen Kompetenz-Niveau sein muss und laufend Plattform-Inhalte angepasst werden.

Aufgrund der zunehmenden Komplexität des Portals und dem mit den steigenden Nutzerzahlen stetig zunehmenden Supportaufwand wurde beschlossen, ab November 2022 dedizierte Kundenberater einzusetzen. (Die bisher eingesetzten Mitarbeitenden betreuten ausser EasyGov auch weitere Kunden.)

Neben der Entgegennahme und Beantwortung von Telefonaten und E-Mails werden auch Störungsmeldungen und Änderungswünsche bearbeitet und gegebenenfalls weitergeleitet. Jeder Kontakt wird im Ticketing-System des SECO erfasst und die gesamte Kommunikationshistorie dort gespeichert.

Das umfassende Qualitätssicherungskonzept mit permanentem Monitoring, die Erreichung der vordefinierten KPIs und eine laufende transparente Kommunikation sind ebenfalls essenziell.

## Ergebnisse

---

Sämtliche Ziele, welche das SECO gesetzt hat, wurden erreicht. In den vergangenen fünf Jahren wurde der Support-Service laufend weiterentwickelt, neue Themen integriert, die First Contact Resolution erhöht und die Partnerschaft mit dem SECO vertieft. Durch die hohe Erreichbarkeit und Bearbeitungsqualität konnte die Zufriedenheit der Plattform-Nutzer erheblich gesteigert werden.

## 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.