

TELEKOMMUNIKATIONSUNTERNEHMEN OPTIMIERT KUNDENSERVICE KOSTENGÜNSTIGES OFFSHORING EINFACHER PROZESSE SCHAFFT FREIRAUM FÜR KOMPLEXERE AUFGABEN



«Für uns war es ein entscheidendes Ziel, für nachhaltige Qualitätsverbesserungen im Kundenservice zu sorgen, ohne die Kosten unnötig in die Höhe zu treiben. Dank des Offshoringangebots und der Automatisierungslösungen von Swiss Post Solutions haben wir genau das erreicht.»

– Director Finance and Controlling, Telekommunikationsunternehmen

Im wettbewerbsintensiven Telekommunikationsmarkt sind drei Faktoren entscheidend: leistungsfähige Netze, günstige Preise und bestmöglicher Kundenservice. Wer dem nicht gerecht wird, verliert Marktanteile. Um seine Position nicht nur zu halten, sondern sogar auszubauen, setzt ein internationaler Anbieter im Rahmen der digitalen Transformation auf die gezielte Erweiterung des Kundenservices. Damit die Kosten dabei nicht explodieren, entschied man sich, einfache Tätigkeiten durch Automatisierung und Offshore-Outsourcing gemeinsam mit Swiss Post Solutions zu optimieren. Den eigenen Mitarbeitern steht so deutlich mehr Zeit für komplexe Anfragen und kundenindividuelle Lösungen zur Verfügung.

Bei rund 34 Millionen Kunden ist die Anzahl der täglichen Kundenkontakte enorm. Per Telefon, Brief oder Mail, im Online-Chat auf der Webseite oder in den sozialen Medien: auf allen Kanälen gehen Anfragen ein, und der Kunde erwartet eine schnellstmögliche

Reaktion. Nichts ist frustrierender, als minutenlang am Telefon der Botschaft „Unsere Mitarbeiter sind beschäftigt, der nächste freie Mitarbeiter ist für Sie da“ zu lauschen.

Während einfache Anliegen zur SIM-Karte oder zu Tarifen schnell erledigt sind, erfordert die Installation einer App am Handy nicht nur Zeit, sondern auch die entsprechende Expertise. Für das Unternehmen war offensichtlich: um die Service Levels zu verbessern und Kunden schneller und qualifizierter zu unterstützen, musste die Service-Organisation neu aufgestellt werden.



Schnellere

Bearbeitung komplexer
Kundenanfragen

Unternehmensprofil

Der international erfolgreiche Mobilfunkanbieter bietet Festnetz, Internet und Mobilfunk aus einer Hand. Neben umfassenden Mobilfunkservices, die unter verschiedenen namhaften Marken vertrieben werden, stehen den Privat- und Geschäftskunden auch Festnetz- und DSL-Dienstleistungen zur Verfügung. Das Unternehmen verfolgt das Ziel, zum international führenden digitalen Telekommunikationsunternehmen der Branche aufzusteigen.

Erfahren Sie
mehr über
unsere Lösungen:



SPS 
Swiss Post Solutions

Sicheres Offshoring

Bereits seit 2015 hat sich SPS mit seinem Standort Vietnam erfolgreich als Partner für die Bearbeitung einfacher Geschäftsprozesse im Backoffice-Bereich etabliert. Die Evaluierung der IT-Security fiel sehr zufriedenstellend aus. Alle Vorgaben sowie die strikten deutschen Datenschutzbestimmungen werden in Vietnam dank Gebäudeschutz mit Zutrittskontrolle, eigener Räumlichkeiten, Finger-Scan sowie dedizierter Mitarbeiter konsequent eingehalten.



Offshoring

bei sicherer Einhaltung aller deutschen Regularien, Vorgaben und Gesetze

Zunächst wurden einfache Arbeitsprozesse an SPS Vietnam ausgelagert und werden dort seitdem zur Zufriedenheit des Telekommunikationsanbieters aber auch seiner Kunden abgewickelt.

Systematisches Offshoring

Für die Neuorganisation des Kundenservices waren weitere Maßnahmen erforderlich, so dass man eine Due Diligence-Analyse durchführte. Mitarbeiter von SPS evaluierten gemeinsam mit Mitarbeitern des Kunden, welche nonverbalen Prozesse für Offshore-Outsourcing geeignet sind. Der Erfolg beim Outsourcing steht und fällt mit der sorgfältigen Analyse im Vorfeld, speziell dann, wenn es an einen internationalen Partner übergeben wird, wo Zeitverschiebung und Sprachbarrieren eine Hürde darstellen können.

Insgesamt wurden 149 Prozesse untersucht. Ob Kündigung, Adress- und Bankverbindungsänderungen, Todesfall oder Hochzeit, Rechnungsanfragen, Informationen zu SIM- oder PIN-Nummern: alles, was per Brief oder Mail eingeht, stand auf dem Prüf-

stand. Kann der Prozess überhaupt verlagert werden, wenn ja mit welchem Aufwand? Immer wenn umfangreichere technische Kompetenz notwendig war oder der Prozess eine hohe Entscheidungsrate aufwies, kam eine Auslagerung nicht in Frage. Gleichzeitig wurde das Automatisierungspotenzial mithilfe von Software-Robotern evaluiert.

Sukzessives Offshoring

Nach Abschluss der Due-Diligence-Phase begann seitens des Telekommunikationsunternehmens die Umsetzung der Automatisierungsprojekte – gleichzeitig wurde SPS mit der schrittweisen Übernahme und Auslagerung nach Vietnam beauftragt.



Aufbau

von zusätzlichen Kapazitäten ohne erhebliche Mehrkosten

Aufgrund der niedrigen Personalkosten in Vietnam ist eine kostengünstige Übernahme der Tätigkeiten möglich. Die Umsetzung erfolgt in mehreren Phasen. Phase 1 wurde inzwischen beendet, erste Ergebnisse bestätigen die Richtigkeit der Entscheidung.

Die Eingangspost wird eingescannt und ebenso wie der E-Mail-Posteingang an SPS geschickt. Das dedizierte SPS Team vor Ort spricht Deutsch. Jeder Mitarbeiter im Team beherrscht zwischen 500 und 1000 Worte mit Fokus auf das Einsatzgebiet. Darüber hinaus gibt es Teamleiter, die in Deutschland studiert haben und bei Problemen unterstützen. Da man direkt im Kundensystem arbeitet, wurden Systemverantwortliche mit fundierten Software-Kompetenzen als technische Ansprechpartner aufgebaut.

Erfolgreiches Offshoring

Für den Endkunden bedeutet das Offshoring einen Qualitätsgewinn. Dank der stabilen



Besserer

Kundenservice und damit höhere Kundenzufriedenheit

Offshore-Lösung durch SPS stehen mehr Mitarbeiter in Deutschland für die schnelle und individuelle Beantwortung komplexer Fragen zur Verfügung. Die Zeiten in der Warteschlange haben sich bereits jetzt verkürzt. Sobald das Offshoring-Projekt abgeschlossen ist, wird die Qualitätsverbesserung im Kundenservice noch deutlicher ausfallen.