

### **Case Study Callcenter :**

Ein Unternehmen, das im Bereich Kundenservice tätig ist, betreibt ein Callcenter mit mehr als 20 Mitarbeitern, die eingehende Anrufe bearbeiteten und auch ausgehenden Anrufe durchführen. Das Unternehmen hatte jedoch Probleme mit der Effizienz und Produktivität des Callcenters, da viele Anrufe unbeantwortet blieben und die Wartezeiten für Kunden lang waren. Das Unternehmen beschloss, das Callcenter zu digitalisieren, um die Effizienz zu verbessern und die Kundenerfahrung zu optimieren.

#### **Probleme:**

- Hohe Anzahl von unbeantworteten Anrufen und lange Wartezeiten für Kunden
- Verzögerungen bei der Weiterleitung von Anrufen an die entsprechenden Mitarbeiter
- Hohe Kosten für Personal und Infrastruktur
- Mangelnde Flexibilität und Skalierbarkeit des Callcenters

#### **Möglichkeiten:**

- Einführung eines automatisierten Interactive Voice Response (IVR)-Systems zur Vorauswahl von Anfragen und Weiterleitung an den entsprechenden Mitarbeiter
- Implementierung einer Cloud-basierten Callcenter-Lösung für eine flexible und skalierbare Infrastruktur
- Schulung der Mitarbeiter für die Verwendung von digitalen Tools und Technologien zur Verbesserung der Effizienz und Produktivität
- Integration von Chatbots und Social-Media-Plattformen, um den Kunden mehrere Kanäle zur Kommunikation mit dem Unternehmen zu bieten

#### **Lösungen:**

- Das IVR-System reduzierte die Anzahl von unbeantworteten Anrufen und die Wartezeit für Kunden, da die Anrufe direkt an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet wurden.
- Die Cloud-basierte Callcenter-Lösung ermöglichte eine flexible und skalierbare Infrastruktur, was dem Unternehmen half, schnell auf saisonale Schwankungen in der Nachfrage zu reagieren.
- Die Schulung der Mitarbeiter für die Verwendung von digitalen Tools und Technologien erhöhte die Effizienz und Produktivität des Callcenters.
- Die Integration von Chatbots und Social-Media-Plattformen ermöglichte den Kunden mehrere Kanäle zur Kommunikation mit dem Unternehmen, was zu einer verbesserten Kundenerfahrung führte.

Fazit: Die Digitalisierung des Callcenters führte zu einer Verbesserung der Effizienz und Produktivität, einer Reduzierung der Kosten und einer verbesserten Kundenerfahrung. Das Unternehmen war in der Lage, schnell auf die Anforderungen der Kunden zu reagieren und eine skalierbare Infrastruktur zu schaffen, die zukünftiges Wachstum unterstützt.