## ele and the fernice on Call Center-**Outsourcing im** Omnichannel-Handel

Die Shoppingtour im World Wide Web wird immer beliebter. Die Auswahl ist riesengroß – doch häufig ist dabei der Kundenservice der Knackpunkt. Ob per Telefon, Fax, Brief, E-Mail oder Chat – Kunden wollen mit den Unternehmen heutzutage über verschiedene Kanäle in Kontakt treten können und erwarten schnelles Feedback auf ihre Anfragen. Damit das reibungslos funktioniert, empfiehlt sich die Zusammenarbeit mit einem externen Partner.

Call Center-Partner wie das getaline Network haben sich darauf spezialisiert, den kompletten Kundenkontakt zu übernehmen: von der Bestellannahme – per Telefon, Post, E-Mail, Chat etc. - über die Produktund Verkaufsberatung, die Kundenbetreuung, die Retouren- und Umtausch-Bearbeitung, das Beschwerdemanagement bis hin zum Cross- und Up-Selling.

Ermöglicht wird dieses unter anderem über intelligente E-Mail-Response-Management-Systeme (ERMS). Das sind Anwendungen, die auf einer komplexen Wissensdatenbank basieren und der strukturierten, automatisierten und nachvollziehbaren Bearbeitung von großen Mengen eingehender E-Mails dienen. Das ERMS ist darüber hinaus fähig, die E-Mails nach Dringlichkeit zu priorisieren, sie an Experten zu verteilen und für möglichst viele Standardanfragen treffende Antwortvorschläge zu machen.

Zeitlich befristete Projekte, etwa besondere Telefonaktionen zur Unterstützung eines Mailings, lassen sich durch getaline ebenfalls einfach und schnell abwickeln. Ein umfassendes Reporting- und Analysewesen sorgt stets für höchstmögliche Transparenz und Erfolgskontrolle.

Fazit: Die modernen Kommunikationstechniken und deren Möglichkeit, speziell geschulte Agents flexibel einzusetzen, sichern den Auftraggebern unabhängig von saisonalen Volumen-Schwankungen einen gleichbleibend hohen Service- und Qualitätsstandard. Und das in einem Preis-Leistungs-Verhältnis, das ein internes Call Center nicht erreichen kann.

## **KONTAKT**

getaline GmbH, Axel Dunker Friedrich-Ebert-Damm 111c, 22047 Hamburg Tel.: 040 646046-18, Fax 040 646046-30 adunker@getaline.de, www.getaline.de