



## Erfolgreiche Umsetzung von Contact Center Outsourcing Projekten. Wir begleiten Sie von der Beratung über die Konzeption bis hin zum Betrieb.

### Optimieren Sie Ihren Kundenservice – über alle Kontaktkanäle.

#### Contact Center Outsourcing:

Wir bieten Unternehmen alles, was es für eine rasche und erfolgreiche Umsetzung von Outsourcing-Projekten braucht und begleiten Sie von der Beratung über die Umsetzung bis hin zum Betrieb Ihrer individuellen Contact Center Lösung in den unterschiedlichsten Bereichen (z.B. kommerzieller und technischer Helpdesk, Haustelefonzentralen, Auskunftsdienste, etc.).

Wir stellen das bestmögliche Team für Ihren Bedarf zusammen. Sie können sich darauf verlassen, dass die richtigen Menschen mit den richtigen Fähigkeiten am richtigen Ort für Sie und Ihre Kunden im Einsatz sind. Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Bedürfnisse und die Ihrer Kunden vorab genau zu erfassen. Auf dieser Basis definieren und entwickeln wir in enger Abstimmung mit Ihnen Basis massgeschneiderte Lösungen.

Vertrauen ist die Basis für ein erfolgreiches Contact Center Outsourcing. Unsere Dienstleistung wird ausschliesslich durch unsere professionellen Mitarbeitenden in der Schweiz erbracht. Unsere technische Contact Center Lösung steht in den Rechenzentren von Swisscom. Zusätzlich garantieren wir erstklassige Sprachqualität aus dem Swisscom Telefonnetz.

### Ihre Nutzen mit Outsourcing Services

- **Professionelle Beratung**  
Wir zeigen Ihnen auf, wo und wie Sie mit dem Outsourcing von Kundensupportprozessen Ihre Effizienz steigern können. Sie profitieren vom Swisscom KnowHow als grösstes Contact Center der Schweiz.
- **Kanalübergreifende Lösung** Ob Anrufe, Mail, Web-Chat & Co-Browse, SMS, Social Media, WhatsApp Nachrichten: Wir organisieren, strukturieren und bearbeiten Ihre Kundenkontakte.
- **Budgetgerechte Umsetzung**  
Dank kurzen Realisierungszeiten können wir Sie unabhängig vom gewählten Outsourcing Modell rasch unterstützen und halten Termin und Budgetvorgaben ein.
- **Fokussierung auf Ihr Kerngeschäft**  
Bei Bedarf übernehmen wir die komplette Führung Ihres Contact Centers. Sie profitieren von unserem KnowHow und können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.
- **Qualität & Datenschutz**  
Die Bearbeitung Ihrer Kundenkontakte sind ein wertvolles Gut, welche hohe Ansprüche an Qualität und Datenschutz legt. Unsere diesbezüglichen Anstrengungen werden durch die jährlichen ISO Zertifizierungen 9001, 18295/1 und 27001 überprüft.
- **Zahlreiche Zusatzoptionen**  
Bei Bedarf stehen Ihnen optionale Leistungen zur Verfügung, welche durch unsere Experten laufend optimiert und erweitert werden.



## Facts & Figures



### Basisleistungen

Initialberatung beim Aufbau und/oder der Optimierung Ihrer Kundencenterlösung.

Persönliche Betreuung durch eine(n) professionelle(n) Partnermanager(in) mit laufend proaktiven Vorschlägen zur Optimierung des Kundenerlebnis, der Qualität und des Ressourceneinsatzes.

Bereitstellung der notwendigen Agentenressourcen und Arbeitsplätze. Zielgerichtete Schulung und bei Bedarf können unsere Mitarbeiter auch vor Ort beim Auftraggeber arbeiten.

Konfiguration der Contact Center Lösung für eingehende Kundeninteraktionen und gemeinsame Definition der Prozesse.

Bearbeitung der anvertrauten Kundenkontakte innerhalb der vereinbarten Service Level Zeiten.

Permanentes Monitoring der wichtigsten Kennzahlen, laufende Optimierung durch qualifizierte Fachkräfte.

Standardisierte Reports und Analysen.



### Optionale Leistungen

Aufschaltung weiterer Kommunikationskanäle wie E-Mail, Web-Chat, SMS, Social Media, und WhatsApp.-Nachrichten.

Kundenbefragungen per Telefon, SMS oder E-Mail.



### Haben wir Sie überzeugt?

Pierre-André Schnoz, Leiter Vertrieb bei der Swisscom Services AG, freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme unter 0800 400 200.

Weitere Infos und Kontaktmöglichkeiten auf [swisscom.com/contactcenter-services](https://www.swisscom.com/contactcenter-services)