

Durch die Verwendung der Diabolocom-Lösung zur Verwaltung von Kundeninteraktionen deckt Cordon Electronics, der europäische Marktführer für Wartungs- und Reparaturarbeiten von Telekommunikationsendgeräten die Anforderungen der großen Mobilfunkanbieter ab.

KENNZAHLEN

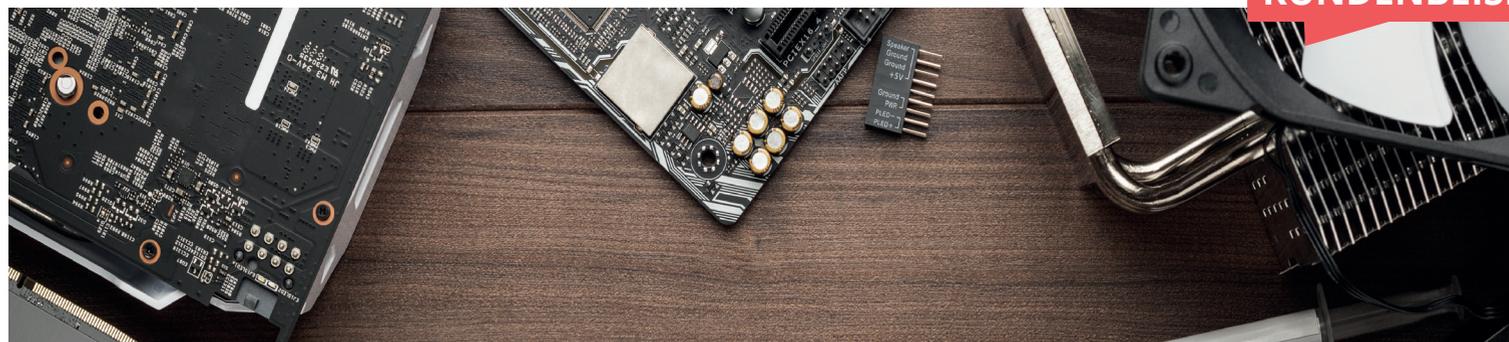
- **2.450** Angestellte
- **10** Standorte in Frankreich
- **8** Filialen im Ausland
- **13,4 Millionen** Produkte 2016
- **70 Agenten**
- **40.000** Kontakte/Monat

KANAL



HERAUSFORDERUNGEN

- Verwaltung mehrerer Standorte
- Steigerung der Service-Qualität
- Steigerung der Produktivität der Agenten
- Steigerung der Erreichbarkeitsquote



Das Unternehmen wurde 1989 von Serge Cordon gegründet und ist heute die Nummer 1 der Wartung von Telekommunikationsendgeräten in Frankreich und rangiert unter den Top 5 der europäischen Unternehmen in dieser Branche. In diesem Sinne findet sich die Mehrheit der großen Mobilfunkanbieter unter den Kunden von Cordon Electronics wieder. Diese Anbieter nutzen die industriellen Möglichkeiten der Gruppe hinsichtlich Logistik, Kundendienst und Reparatur zur Behebung von Problemen, die ihre Abonnenten bei der Verwendung ihrer Elektrogeräte haben.

Drei Zentren für die Kundenbeziehungen

Kundenbeziehung und Kundenservice sind die Grundpfeiler der Geschäftsaktivität von Cordon Electronics. Um den Kriterien der Reaktivität und Service-Qualität der großen Mobilfunkanbieter zu entsprechen, hat sich das Unternehmen im Jahr 2010 für die Lösung von Diabolocom zur Verwaltung der ein- und ausgehenden Anrufe entschieden, die heute die drei Plattformen seiner Callcenter ausstattet:

- **Das Zentrum in Dinan** kümmert sich um das Backoffice und die Verwaltung von Anfragen;
- **Das Zentrum in Bordeaux** leistet Fehlerbehebung per Telefon und Hilfe für mobile Kunden;
- **Das Zentrum in Bukarest** (Rumänien) betreut Produkte in 8 Sprachen und garantiert telefonische Unterstützung des Level 1 für häufig auftretende Probleme.

80 % eingehende Anrufe

Eingehende Anrufe machen 80 % der Geschäftsaktivität aus, mit einem großen Anteil an Anrufen des Level 2, die von den Teams weitergeleitet werden, die Level 1 bei den Betreibern sicherstellen. Die übrigen 20 % sind ausgehende Anrufe, die vom «predictive» Dialermodul von Diabolocom generiert werden. Es handelt sich zum einen um Umfragen zur Kundenzufriedenheit für die Betreiber und zum anderen um automatische Rückrufe für Kunden, die Produkte zur Reparatur eingeschickt haben und bei denen weder Defekte noch Störungen festgestellt werden konnten.

90 %

der Anrufe werden entgegengenommen

95 %

Service rate in 30 Sekunden

70%

Erreichbarkeitsquote der Berater für ausgehende Anrufe

„Der Hauptauftrag unserer Zentren ist die Annahme von Anfragen und Anrufen von Endkunden. Diabolocom wird auf allen unseren Lokationen und in allen Sprachen dupliziert. Es ist somit ein äusserst wichtiges Tool für uns, sowohl für die operative Verwaltung der Anrufe sowie für die Überwachung und Steuerung der Aktivitäten unserer Callcenter.“

Eine vollständige Übersicht in Echtzeit

Die Agenten beurteilen die Diabolocom-Lösung als sehr einfach zu verwenden und sie entspricht somit exakt den operativen Erwartungen von Cordon Electronics, schätzt Peggy Hennebois, Direktorin des Kundenservice von Cordon Electronics. Mit dieser Lösung kann sie die Aktivitäten der drei Callcenter in Echtzeit überwachen.

„Ich brauche eine globale Übersicht. In diabolocom kann ich durch meinen Status als Supervisor jederzeit sehen, welcher Agent in welchem Center einen Anruf entgegennimmt oder nicht. Wenn ich sehe, dass jemand schon länger inaktiv war, kann ich ihm von meinem Arbeitsplatz aus einen Anruf zuweisen.“

„Die ständige Herausforderung aller Callcenter ist ein Gleichgewicht zwischen 3 Elementen: Belegschaft, Anrufvolumen und Standards der Servicequalität“, sagt Peggy Hennebois. *„Unsere Kunden geben uns anspruchsvolle Ziele, die wir erreichen müssen. Gleichzeitig dürfen wir nicht zu viel Qualität anbieten, da diese sehr kostspielig ist.“* Dank dieser ständigen Überwachung kann Cordon Electronics die Präsenzzeit der Berater optimieren und somit die Anforderungen der Betreiber hinsichtlich Profitabilität und Service-Qualität erfüllen.

„Mit diabolocom kann ich die Produktivität der telefonischen Agenten quasi im Minutentakt steuern. Wir nehmen an, dass ein Agent 90 % seiner Zeit mit Anrufen verbringen sollte. Dies ist eine hohe Rate, äusserst anspruchsvoll und kann nur aufrechterhalten werden, wenn die Arbeitsbedingungen gut sind und das Management flexibel ist.“

Strenge Überwachung der Service-Qualität

Die Kunden von Cordon Electronics fordern die Einhaltung der folgenden Standards für die Service-Qualität:

- mehr als 90 % der Anrufe annehmen;
- mehr als 80 % der Anrufe in weniger als 60 Sekunden annehmen;
- Telefonunterstützung für mindestens 15 % der Kunden (weniger Telefonaustausch);
- Erreichbarkeitsquote der ausgehenden Anrufe von 70 %.

„Dir Erreichung dieser Ziele und unsere Service rate innerhalb von 30 Sekunden beträgt sogar 95 %. Dies gelingt uns dank äusserst professioneller Teams, einer familiären Unternehmenskultur und Technikpartnern wie diabolocom, die jederzeit schnell reagieren, um uns beispielsweise eine lokale Nummer in Deutschland zu geben, die Kapazitäten von heute auf morgen zu erhöhen oder bestimmte Funktionen zu ändern.“



Peggy Hennebois
Direktorin des Kundenservice,
Cordon Electronics