

CONTACT CENTER NETWORK:

AC Süppmayer und TBN Public Relations unterstützen das Netzwerk

Mit zwei neuen Mitgliedern verbreitert das Contact Center Network sein Portfolio: Die AC Süppmayer GmbH aus Saarbrücken und die TBN Public Relations GmbH aus Fürth ergänzen das inhaltliche Spektrum der CCN-Mitglieder um Datenschutz und Qualitätsmanagement sowie Leadmanagement. „AC Süppmayer und TBN sind seit vielen Jahren in der Contact-Center-Branche aktiv und sind eine echte Bereicherung für das CCN,“ sagt CCN-Vorsitzender Markus Grutzeck. „Datenschutz, externes Quality Monitoring und Leadgenerierung sowie -management werden immer wichtiger für qualitativollen Kundendialog und erfolgreichen Vertrieb.“

www.contactcenterportal.de

CALLCENTER DIENSTLEISTER:

Sitel baut Work@Home Solutions™ weiter aus

Sitel erweitert sein Angebot für Work@Home Arbeitsplätze im Kundenservice. Das Angebot umfasst die Gestellung der Technik für den Work@Home Arbeitsplatz, die Einarbeitung und Schulung sowie die fortlaufende Betreuung als Mitglied eines Kundenteams. Interessenten und Mitarbeiter, die dieses Angebot nutzen möchten, müssen lediglich über eine adäquate Internet- und Telefonverbindung sowie über eine

abschließbare Räumlichkeit verfügen, in der ungestörtes Arbeiten möglich ist. Damit eignet sich das Konzept ideal für Arbeitnehmer, die zeitlich aber räumlich nicht so flexibel sind. Sitel Work@Home Solutions™ bietet einen gleichermaßen zeitgemäßen wie attraktiven Ansatz. Für Agenten entfällt das zeit- und kostenaufwändige, tägliche Pendeln, für Auftraggeber lassen sich tagesbedingte oder saisonale Peaks besser auffangen. Ein flexibilisiertes Schichtmanagement sorgt für Kosteneffizienz und einen Kundensupport, wenn Kunden ihn brauchen – auch Sonntagnachmittags oder abends um 22.00 Uhr. Die Qualität der Mitarbeiter ist dabei gewährleistet. Datenauswertungen belegen die Erfolge und zeigen, dass Sitel Work@Home Solutions™ nicht nur auf Augenhöhe mit seiner Inhouse-Variante operiert, sondern im Schnitt in den wichtigsten Leistungskennzahlen (z.B. geringere Fluktuation, bessere Umsetzung, bessere Qualität, höhere Kundenzufriedenheit, höhere Kundenbindung und höherer Ertrag per Anruf) in Teilen sogar übertrifft. Das resultiert unter anderem daraus, dass Agenten nicht lokal vor Ort rekrutiert werden müssen, sondern den Qualitätsansprüchen entsprechend ortsunabhängig rekrutiert werden können. Sitel Work@Home Solutions™ vergrößert den Radius der Einsatzmöglichkeiten, vereinfacht die Zusammenstellung qualifizierter Kundenteams und erweitert den Personenkreis qualifizierter Mitarbeiter signifikant.

www.sitel.com/de