

3C DIALOG

CASE STUDY



SCHRIFTLICHE SACHBEARBEITUNG

AUSGANGSSITUATION

Eine große deutsche Wirtschaftskunftei nutzt bereits seit Jahren die Dialog- und Servicekompetenz von 3C DIALOG zur Abbildung ihrer 1st-Level-Telefonie. Hierüber werden individuelle Kundenanfragen standardisiert beantwortet und den Anrufern zudem weitere Vorgehensweisen zu ihrem persönlichen Fall aufgezeigt.

Die inhaltlich gleichen Anfragen gehen beim Kunden ebenso über die Kanäle Brief, Fax und E-Mail ein und sollen daher auch in den Kompetenzbereich von 3C DIALOG angesiedelt werden.

AUFGABENSTELLUNG

Die schriftliche Beantwortung standardisierbarer Kundenanfragen soll über ein separates Team „Schriftverkehr“ aus erfahrenen Telefonie-Sachbearbeitern abgebildet werden. Die Antwortschreiben werden bei 3C DIALOG erstellt, konfektioniert und zur Abholung bereitgestellt.

Sämtliche Antworten werden aus Datenschutzgründen brieflich an die im Datenbestand hinterlegten Meldeanschriften versandt.

Darüber hinaus sollen die Eingangskanäle Brief, Fax und E-Mail vollständig auf 3C DIALOG gebündelt werden. Die gesamte tägliche Eingangspost wird angeliefert oder über Server abgeholt, gesichtet und entweder dem digitalen Bearbeitungssystem als Vorgang zugeführt oder physisch an andere Geschäftsstellen weitergeleitet.

Die Posteingangsbearbeitung startet zur Sicherstellung der betrieblichen Abläufe um 6.00 Uhr.

KONZEPTION & REALISIERUNG

Die Postein- und ausgangsbearbeitung und der Schriftverkehr werden räumlich separiert aufgebaut.

In der Postein- und ausgangsbearbeitung werden zur effizienten Bearbeitung Maschinen für die Brieföffnung, Kuvvertierung und Falzung eingesetzt. Die Abholung der Ausgangspost erfolgt über einen Postkonsolidierer, welcher die Frankierung und Einlieferung bei der Deutschen Post übernimmt.

Aus **Datenschutzgründen** wird das Team „Schriftverkehr“ nicht nur **räumlich getrennt** aufgebaut, sondern ebenfalls in einem **eigenen IT-Netz**. Über eine ausreichend groß dimensionierte Standleitung ist eine direkte Anbindung an die Auftraggeber-Systeme erfolgt.

In der schriftlichen Sachbearbeitung ist zusätzlich eine aller Adressdaten der Vorgänge vorgesehen. Darüber hinaus werden alle Vorgänge, welche nicht direkt standardisiert beantwortet werden können, anliegensgerecht über das digitale Bearbeitungssystem an andere Geschäftsstellen geroutet.

Das Team „Schriftverkehr“ wurde mittels eines speziell konzipierten Auswahlverfahrens zusammengestellt. Die Teammitglieder verfügen über hohe fachliche Kompetenz, sehr gute Schreibkenntnisse, schnelle Tastaturbedienung und hohe Anliegenerkennungsfähigkeit.

Die Teamgröße ist so dimensioniert, dass selbst Volumenspitzen, innerhalb der im SLA festgelegten Fristen, bewältigt werden können.

Diese Größendimension des Teams eröffnet zudem die Möglichkeit, im Bedarfsfall für Volumenspitzen in der Telefonie eingesetzt zu werden. Somit ist ein **variabler Kapazitätenpuffer** für die Dienstleistungen schriftliche Sachbearbeitung und Telefonie verfügbar, welcher eine **optimale Kapazitäten-Effizienz** bedeutet und ebenso der telefonischen Erreichbarkeit zu Gute kommt.

ERGEBNIS

Über die standardisierte Anfragenbeantwortung werden inzwischen rund 23 % der Vorgänge direkt beantwortet.

Dieser Umfang und die Bündelung des Posteingangs generieren für den **Auftraggeber einen Kostenbenefit** und schaffen ihm Freiräume zur Übernahme neuer Aufgaben. Die arbeitszeitliche und organisatorische Flexibilität von 3C DIALOG gewährleistet die durchgängige Versorgung aller Einheiten mit Vorgängen.

3C DIALOG – DAS UNTERNEHMEN

3C DIALOG ist ein mittelständisches und inhabergeführtes Premium-Callcenter aus Köln. Gegründet 1998 als klassisches Callcenter für hochwertige Inbound- und Outbound-Projekte haben wir uns zu einem Fullservice-Dialogdienstleister entwickelt, der maßgeschneiderte Kommunikations-Lösungen entwickelt und betreut. Unsere Kunden sind große Unternehmen aus der deutschen Wirtschaft, mit denen wir eine langjährige Partnerschaft pflegen, um eine stetige Optimierung ihres Kundendialogs zu erreichen. Das Hauptziel unserer Kunden ist es nicht, Kosten zu sparen, sondern die Qualität der Kundenkommunikation über alle Kanäle zu steigern. So schaffen wir Mehrwert für unsere Kunden.