



congstar



congstar Service

Top Kundenzufriedenheit im Service mit 110%
Outsourcing

Congstar – für mehr Fair



FTE:
270

Kunden:
6 Mio

NPS:
53



Ein kleiner Baustein des Erfolgs: Der Service



Kundenzufriedenheit

4,6
Sterne

Connect Kundenbarometer

Sehr gut
2. Platz

Wartezeiten in Sekunden (Call)

2023: Ø 23 Sekunden

	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
08:00	14	17	19	19	24	28	29	27	26	19	22	11
09:00	17	18	17	19	22	24	27	21	26	26	25	13
10:00	24	19	17	16	20	22	29	22	27	20	51	15
11:00	23	19	15	14	19	19	27	15	21	17	47	16
12:00	25	19	18	15	18	17	23	19	18	16	37	15
13:00	22	14	13	14	13	16	19	17	17	16	30	15
14:00	24	13	16	11	15	15	15	16	19	14	35	13
15:00	30	19	16	12	13	16	19	16	23	14	61	12
16:00	27	24	18	16	18	20	23	19	23	19	75	13
17:00	31	34	28	27	37	31	29	22	33	22	93	16
18:00	17	26	24	28	23	20	24	23	24	22	99	13
19:00	18	20	18	22	20	22	19	17	22	14	83	11
20:00	18	22	19	26	28	24	29	22	22	16	133	17
21:00	20	18	14	23	22	23	29	21	20	11	138	17

Die Challenge



Marken:

3

Kontakte:

3 Mio

Kanäle:

5

Skills:

25

Dienstleister:

6



7 Tage / Woche
8:00-22:00

Jan Feb Mrz Apr Mai Jun Jul Aug Sep Okt Nov Dez

15

Mitarbeiter

(9:00 – 17:00)

Das Erfolgsrezept



1

Die passende IT-Plattform

2

Einfaches, intelligentes
Steuerungssystem für Call

3

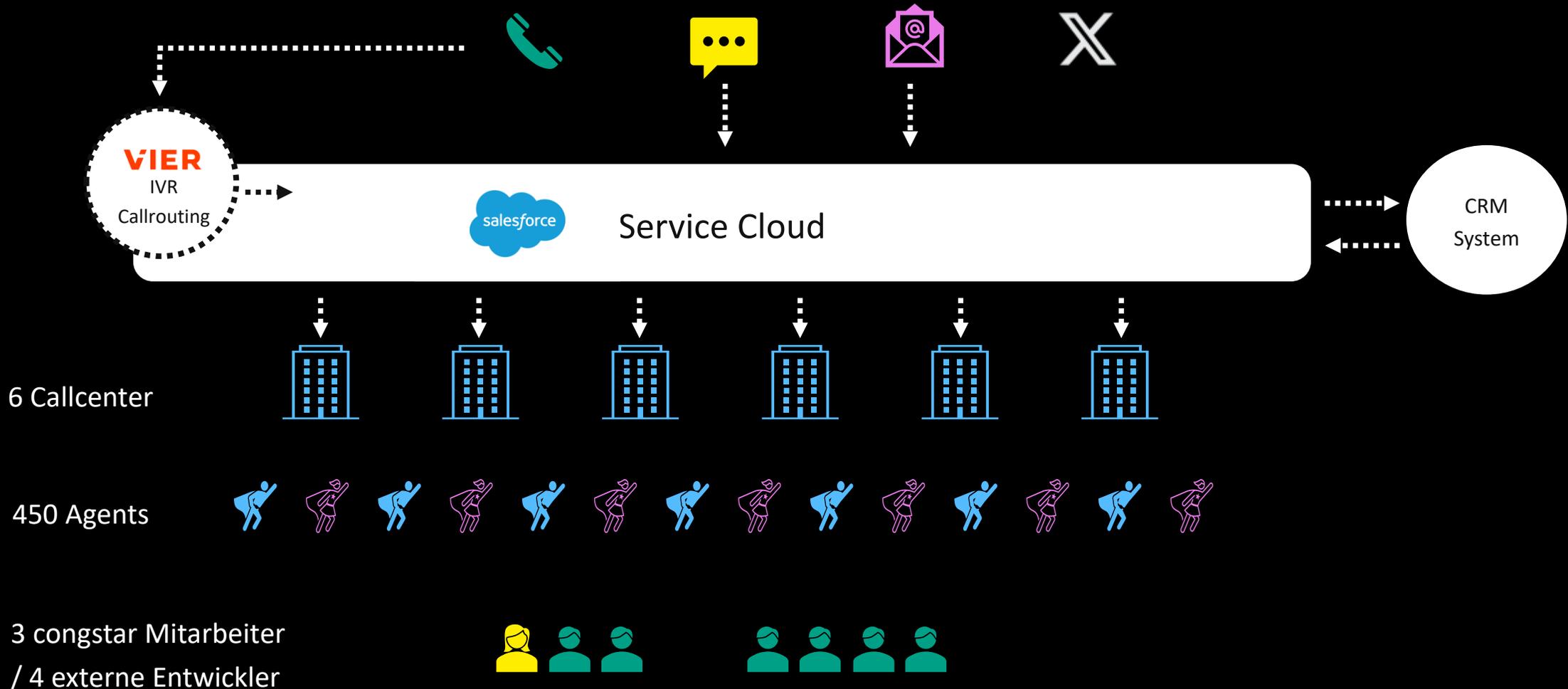
Top Dienstleister

4

Das richtige
Zusammenarbeits-Modell

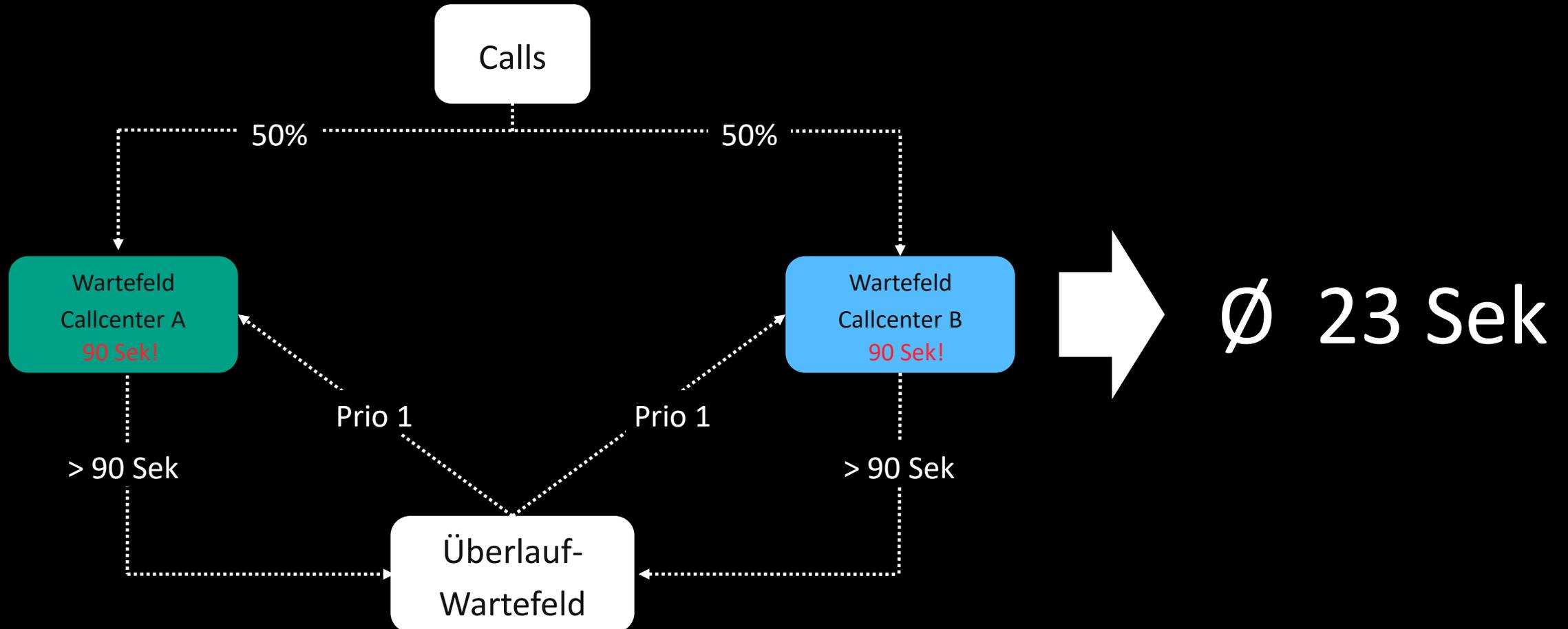
DIE passende IT-Plattform

Flexibel und in der Cloud

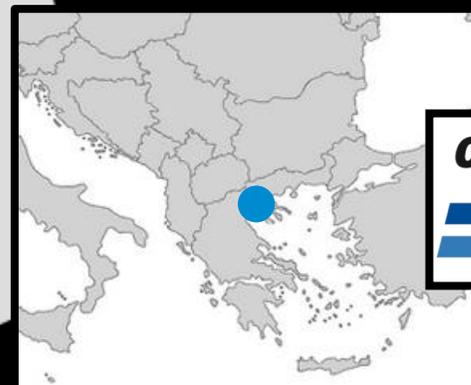
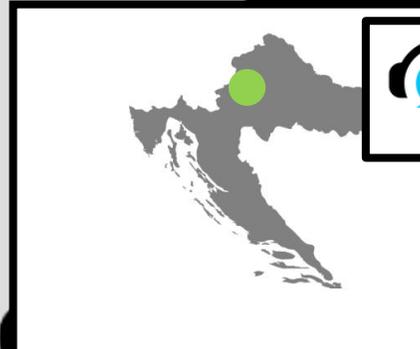
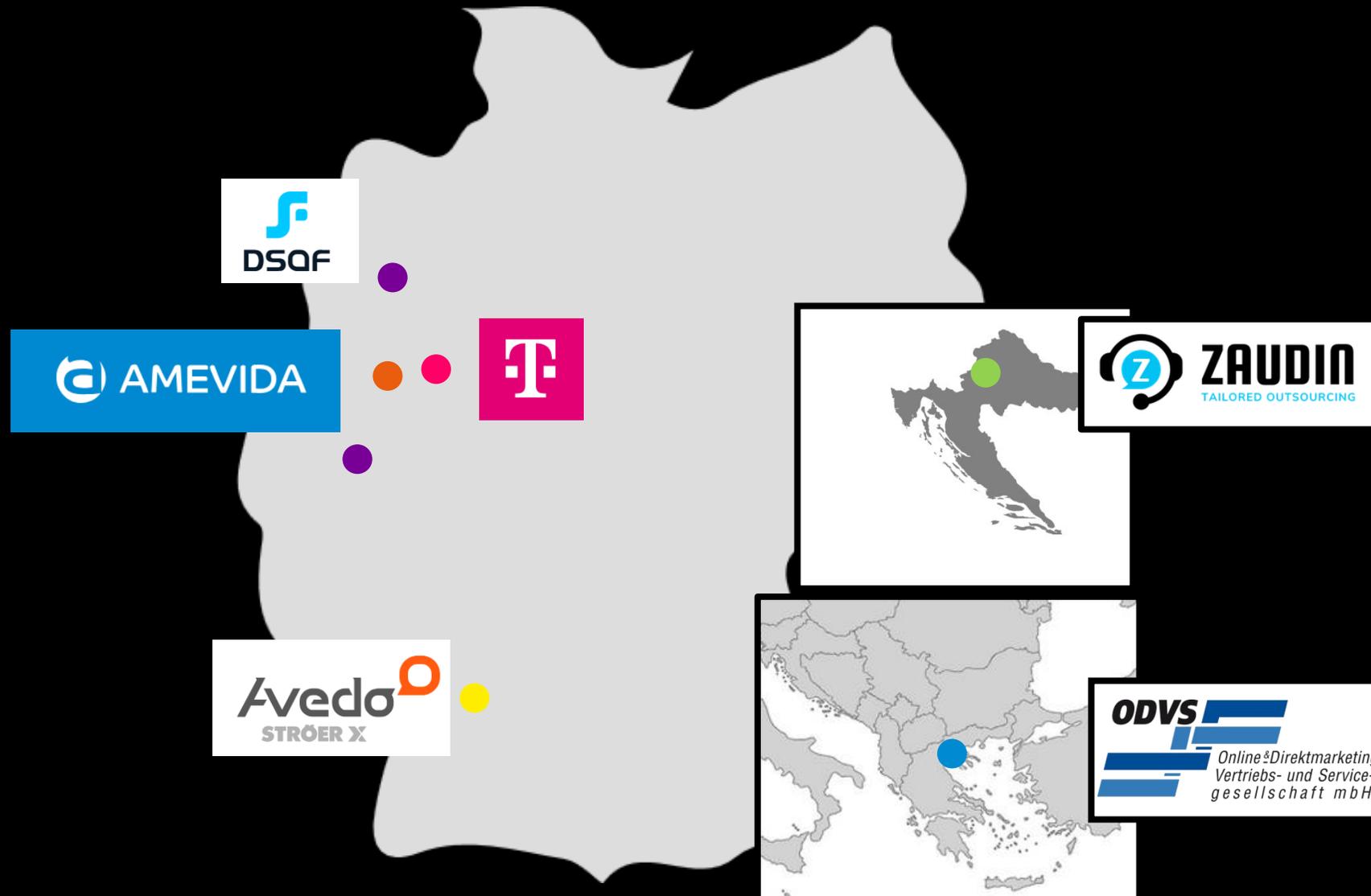


Das Steuerungs-system für Call

Ziel: Max. 60 Sekunden Wartezeit im Durchschnitt in jedem Intervall



Top Callcenter-Dienstleister finden



Das richtige Zusammen-arbeitsmodell

Agile Werte in der Callcentersteuerung



Fokus

Respekt

HALtung

Commitmen

Offenheit

t

Mut

Was ist mit KI?