

Die Zukunft des ausgelagerten Kundenservice

Bei SYKES glauben wir, dass für viele Menschen die Zukunft in der Heimarbeit liegt. SYKESHome bietet eine hochflexible Lösung für viele Geschäftsanforderungen im ausgelagerten Kundensupport. Es bietet den Kunden eine Reihe von Vorteilen, von der Aufstockung und Reduzierung des Supports zu verschiedenen Jahreszeiten bis hin zum Zugang zu Fremdsprachen-Spezialisten.

Die SYKESHome Lösung

SYKES steht an vorderster Front, wenn es darum geht, Heimarbeit zu einem attraktiven Angebot zu machen - sowohl für unsere Kunden als auch für die Menschen, die von zu Hause aus arbeiten möchten. SYKESHome konzentriert sich darauf, die richtigen Mitarbeiter zu finden und umfassende Schulungen anzubieten, um die höchsten Servicestandards zu erreichen und treibt damit die Zukunft des Kundenservice-Outsourcing voran. Es ermöglicht uns, Talente aus ganz Europa anzuziehen. Das Feedback der Agenten zeigt uns, dass sich die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten, positiv auf ihr Leben auswirkt. Und dieses positive Feedback spiegelt sich in der großartigen Arbeit wider, die sie für unsere Markenpartner leisten.

SYKESHome liefert

Bei SYKES wird die Performance des Kundendienstes sorgfältig überwacht, da wir ständig nach Möglichkeiten zur Verbesserung suchen. Die SYKESHome-Lösung ist da nicht anders und mit talentierten und engagierten Agenten ist die Serviceleistung hervorragend. In Bezug auf die Gesamtqualität beispielsweise erzielt SYKESHome in der Regel einige Prozentpunkte mehr als Teams im klassischen Center. Das gilt auch für andere spezifische Leistungsmessungen, einschließlich Net Promoter Score (NPS) und First Contact Resolution (FCR).

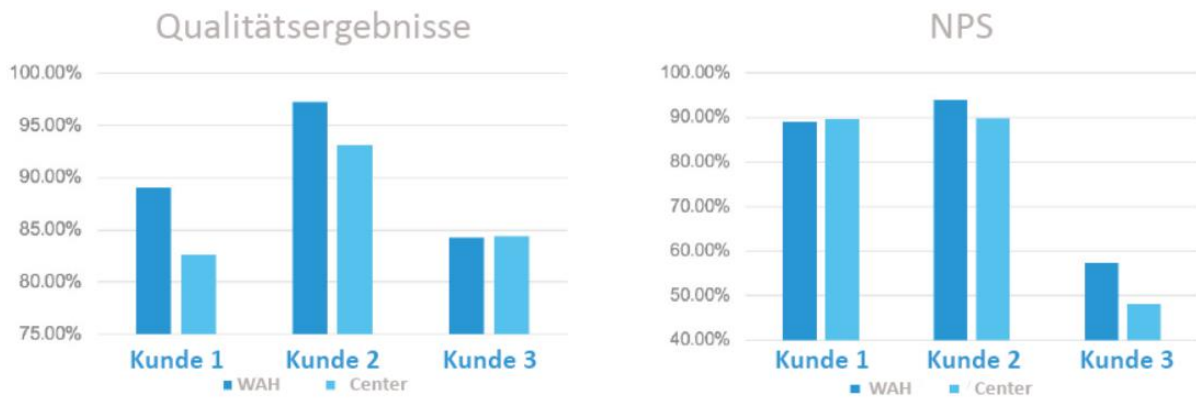
Der SYKESHome Vorteil

Im Allgemeinen bearbeiten die Agenten zu Hause ein höheres Anrufvolumen. Diese höhere Produktivität bietet den Kunden ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis. Darüber hinaus haben wir herausgefunden, dass Agenten, die zu Hause arbeiten, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) erheblich reduzieren können, was einen weiteren Kostenvorteil darstellt. Und für die „unsozialen“ Schichten in der Nacht und am Wochenende bietet SYKESHome die Möglichkeit, diese ohne Pendeln abzuwickeln.



Die SYKESHome Partnerschaft

Wir sind sehr stolz auf alle unsere Mitarbeiter und nicht zuletzt auf unsere Kollegen zu Hause, die hervorragende Leistungen erbringen. Das liegt an der hochwertigen Ausbildung die sie erhalten, gepaart mit ihrem Talent und ihrem Engagement.



Gesamtqualität und Net Promoter Score (NPS) Messungen