



CASE STUDY

Einführung eines telefonischen Kundensupports



ÜBER DATACATER



2020 GEGRÜNDET



6 MITARBEITENDE



DAS PRODUKT

Eine ETL-Plattform, die in Echtzeit Datensilos aus verschiedenen Quellen umwandelt und miteinander verknüpft



Viele Kund:innen bevorzugen auch heute noch den **telefonischen Support** und waren frustriert, als sie keine Telefonnummer von uns finden konnten. Mit dem Telefonassistenten können wir diese Lücke endlich schließen – das bemerken wir vor allem in der Kundenzufriedenheit!

STEFAN SPRENGER

Gründer und CEO

+49 6187 9043000

DIE SITUATION VOR VITAS

Da das Team von DataCater die "remote-first" Mentalität lebt, sind die Mitarbeitenden in ganz Deutschland verteilt. Telefonische Anfragen können daher nicht zentral über ein Büro bearbeitet werden. Bisher war Kundenkontakt ausschließlich über online Anfragen möglich, was manchen Kund:innen durchaus missfiel.

KUNDENSERVICE 2.0

Frustrierte E-Mails der Kund:innen gehören nun der Vergangenheit an. Die VITAS Plattform ermöglicht die lang ersehnte telefonische Erreichbarkeit. Ohne den Einsatz zusätzlicher Ressourcen konnte ein vollkommen neuer Servicekanal geschaffen werden. Obwohl das Team von DataCater in ganz Deutschland verteilt ist, wird durch die übersichtliche Darstellung der strukturiert aufbereiteten Informationen eingegangener Anrufe keine Anfrage übersehen. Die Kund:innen sind zufrieden und profitieren von einer schnelleren Bearbeitung ihrer Anliegen!

DATACATER SPART



42%

Bearbeitungszeit der Kundenanfragen



1900€

pro Monat.

