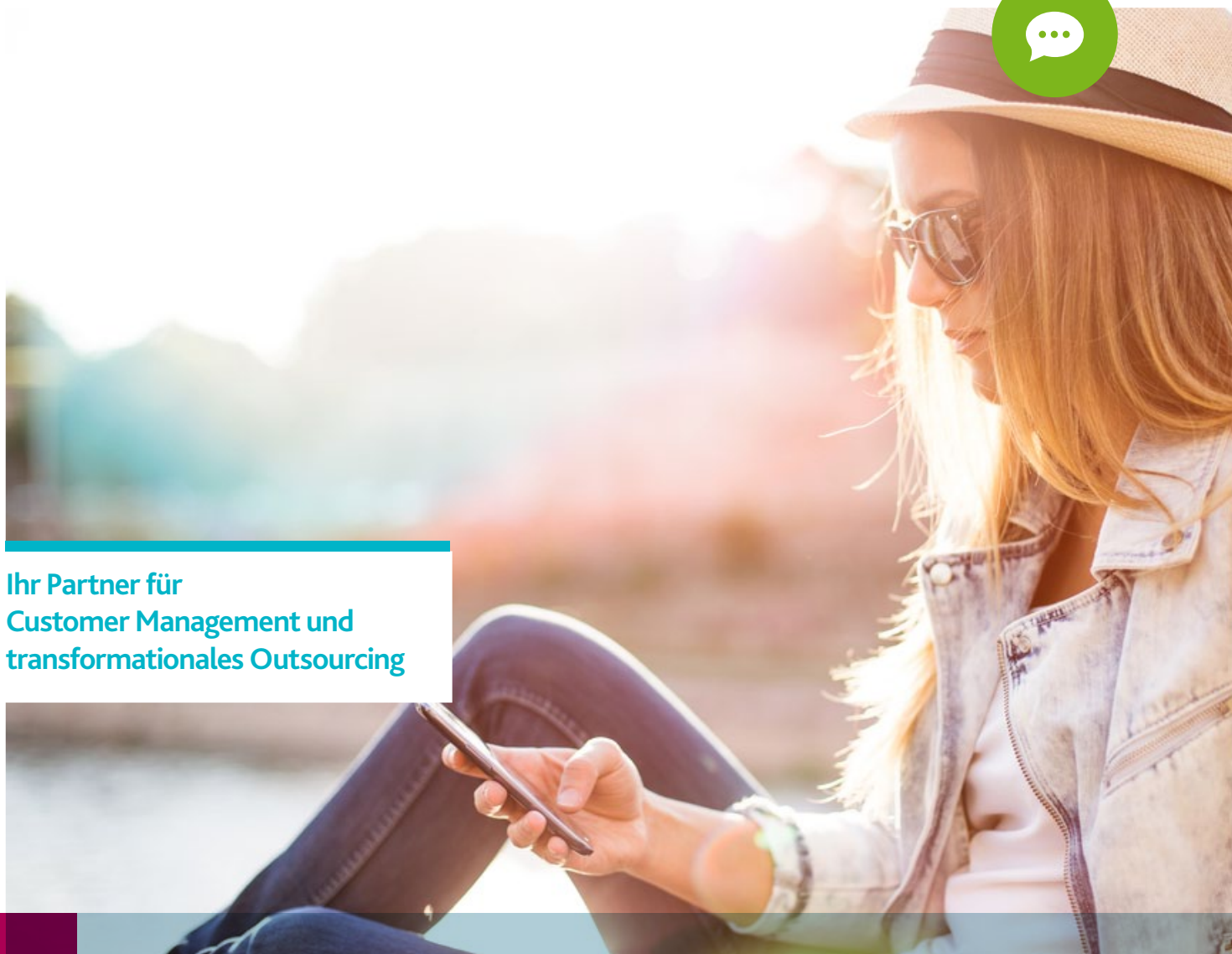


# CAPITA

Kommunikation ist digital.  
Sind Sie bereit?



Ihr Partner für  
Customer Management und  
transformationales Outsourcing



Menschen in Deutschland sind durchschnittlich

**40 Stunden** pro Woche online<sup>1</sup>



**37%** der täglichen Kommunikation finden **digital** statt<sup>2</sup>



**71%** nutzen **Kurznachrichtendienste** wie WhatsApp<sup>3</sup>



**56%** ziehen **Handys und Tablets** zum Internetsurfen dem Desktop-PC vor<sup>4</sup>



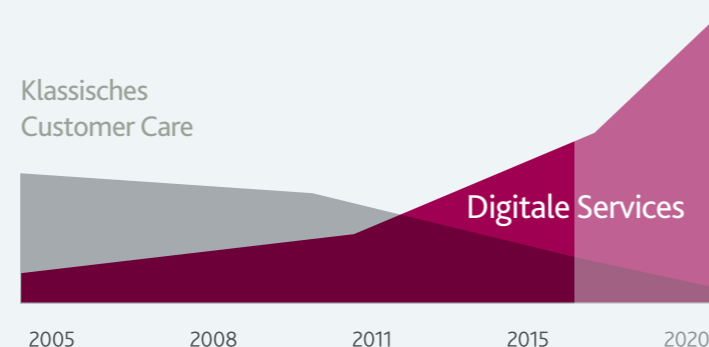
Die **24/7 Erreichbarkeit** ist für erfolgreiche Unternehmen schon längst zum Standard geworden. Mittlerweile entscheidet die Vielfalt der Kanäle darüber, wie Ihr Service wahrgenommen wird.

Der digitale Wandel bringt individualisierte Bedürfnisse aufseiten des Kunden mit sich. Von Ihnen erfordert das **maximale Flexibilität.**



Die digitale Transformation ist längst im Gange. Klassisches Customer Care tritt zunehmend in den Hintergrund. Mehr und mehr Dienstleistungen verlagern sich ins Netz.

**Wie digital ist Ihr Unternehmen?**



## Capita – auf einen Blick

Capita ist der führende europäische Outsourcing-Lösungsanbieter und realisiert neben klassischem Customer Management auch Omni-Channel-Lösungen und Modelle für die digitale Transformation. An unseren Standorten in Deutschland, in der Schweiz und in Polen verwirklichen wir nachhaltige und zukunftsweisende Kundenmanagement- und BPO-Lösungen für unsere Auftraggeber – branchenspezifisch und multilingual.

### Capita plc

CEO: Andy Parker  
Gründung: 1984  
Mitarbeiter: 73.000  
Status: Unternehmen im FTSE 250 Index  
Umsatz 2016: 4,9 Mrd. £  
Standorte: Großbritannien, Irland, Kanalinseln, Deutschland, Schweiz, Polen, Südafrika, Indien, Dubai

### Capita Europe

CEO: Marcus Meloni  
Mitarbeiter: 7.650  
Standorte: Deutschland, Schweiz, Polen



**Kontaktieren Sie uns**

Capita Customer Services (Germany) GmbH  
Kommandantenstraße 22, 10969 Berlin

**+49 30 80969 0**

[www.capita-europe.com](http://www.capita-europe.com)

1) Studie „Der digitale Deutsche und das Geld“, Postbank  
2) Studie „German Digitalization Consumer Report 2014“, Universität Münster  
3) Studie „ACTA 2014“, Allensbach Institut  
4) Studie „Jung und vernetzt“, Bitkom

## Die Herausforderung: Kundenservice im Wandel

Nicht mehr Sie als Unternehmen definieren Kommunikationskanäle. Ihre Kunden entscheiden selbst, wann und auf welchem Weg sie mit Ihnen in Kontakt treten wollen. Service wird immer vernetzter und individueller. Nicht Multi-Channel, sondern Omni-Channel ist das Schlagwort der Zukunft. Diesen Anforderungen gerecht zu werden, ist eine der größten Herausforderungen, denen Sie sich als modernes Unternehmen stellen müssen.

**Onlineshopping** verlagert das Konsumverhalten mehr und mehr ins Internet. Mit der zunehmenden Nutzung steigen die Anforderungen an eine zeitnahe und **fallabschließende Kundenbetreuung**.

**Soziale Netzwerke** werden in der Kundenkommunikation immer noch vernachlässigt. Wegen schlechter Kontrollierbarkeit gefürchtet, bieten diese Plattformen bei intelligenter Nutzung enorme **Chancen für den Kundenservice**.

**Chat** stellt eine sinnvolle Ergänzung des Kundenservice dar und besticht durch hohe Akzeptanz. Er verbindet höhere Kundenzufriedenheit mit **Ressourcenoptimierung und Umsatzsteigerung**.

**Bewertungsportale** sind ein elementares Instrument, um den Ruf von Unternehmen oder Produkten im Netz zu transportieren und zu fördern. **Kundenfeedback inklusive**.

**Videoportale** sind aus dem Kanalmix nicht mehr wegzudenken. Nicht nur wichtig für die Mitarbeiterrekrutierung und -interaktion, sondern auch für eine effektive **Imagebildung**.

# CAPITA

## Unsere Antwort: Transformationales Outsourcing

Eine glaubwürdige und effektive Vernetzung der digitalen Kanäle und deren Einbindung in die Unternehmensstruktur können nur mit dem richtigen Partner erfolgreich umgesetzt werden. Gefordert sind Lösungsanbieter, die über genügend Kapazitäten und weitreichende Erfahrung darin verfügen, das Geschäft grundlegend zu transformieren. Gleichzeitig müssen neue Arbeitsweisen entwickelt werden, mit denen tief greifende Effizienz ohne Kompromisse bei Qualität oder Kundenzufriedenheit sichergestellt ist.

Wir unterstützen Sie bei der Umwandlung Ihres gesamten Betriebsmodells und setzen Impulse für die Reduzierung der Gesamtkosten. Dabei begleiten wir Sie bei der Umstellung Ihrer Servicestruktur. Mit einem umfassenden Verständnis von Service als Gesamtkonstrukt finden wir kreative Lösungen, die an den richtigen Stellen ansetzen, um Kosten zu senken und die digitale Akzeptanz voranzutreiben. Gleichzeitig zielen wir auf eine Minimierung Ihres Risikos und eine Maximierung der Rendite ab. Das Ergebnis ist eine Neudefinition des Outsourcing, die für beide Seiten enorme Vorteile bietet.



Erfahren Sie mehr:  
[www.capita-europe.com/transformation](http://www.capita-europe.com/transformation)