



PRESSEMITTEILUNG

19.01.2023

Capita verlängert vorzeitig strategische Partnerschaft mit der freenet AG

Berlin – Capita, führender Anbieter in den Bereichen Customer Care, Consulting und digitale Services, und die freenet AG führen ihre auf Customer Excellence und Digitalisierung ausgerichtete, strategische Partnerschaft im Kundenservice fort. Der seit März 2017 bestehende Vertrag wurde vorzeitig um weitere sieben Jahre verlängert und sieht eine Zusammenarbeit der Experience-Division von Capita mit der freenet DLS GmbH (ehemals mobilcom-debitel GmbH) vor. Die Übergabe des kompletten Inhouse-Kundenservice an Capita hat zum Ziel, die bereits begonnene Digitalisierung zu maximieren und die Qualitätswerte auch zukünftig signifikant zu verbessern.

Bei dem deutschlandweit einzigartigen Partnerschaftsmodell handelt es sich um einen der bisher größten BPO-Verträge (Business Processing Outsourcing) in Deutschland, sowohl gemessen am Wert als auch an der Anzahl der Kunden, die von der Fortführung der Kooperation zwischen Capita und der freenet AG profitieren. Das zugrunde liegende „Cost per Customer“-Modell zeichnet sich dadurch aus, dass sich die Kosten nicht wie branchenweit üblich an Stückzahlen orientieren, sondern die Vergütung auf Basis des Kundenbestands erfolgt. Dadurch haben beide Partner ein großes Eigeninteresse an der Verbesserung der Kundenerlebnisse. Das Preismodell erwies sich über die Jahre für beide Partner als sehr erfolgreich.

Im Rahmen der Vertragsverlängerung wird Capita erhebliche Investitionen in seine IT- und Digitalangebote für die freenet AG tätigen, um den kanalübergreifenden Support für die 8,8 Millionen Kunden des Telekommunikations- und Digitaldienstleistungsunternehmens weiter zu verbessern. „Wir freuen uns sehr, dass wir einen Sieben-Jahres-Vertrag für die weitere Betreuung eines der führenden Telekommunikations- und Digitalunternehmen in Deutschland unterzeichnet haben. Die Stärke unserer bestehenden Beziehung zur freenet AG und unser Engagement, einen digitalisierten und automatisierten Ansatz für die Kundenerfahrung zu priorisieren, sind die Gründe dafür, dass ein so wichtiger Kunde seine Partnerschaft mit uns verlängert hat“, erklärt Corinne Ripoche, CEO Capita Experience. „Die Telekommunikation ist eine wichtige Wachstumsbranche für Capita Experience und wir freuen uns darauf, auch im Jahr 2023 die Erwartungen unserer und ihrer Kunden zu übertreffen.“



Künftig will die freenet AG, bei der heute bereits ein Drittel aller Kundenanfragen über digitale Kanäle erfolgt und die einen Großteil der Anliegen vollautomatisch und fallabschließend über einen eigenen Chatbot bearbeitet, den Einsatz von künstlicher Intelligenz weiter ausbauen. Darüber hinaus soll der Fokus der Partnerschaft auf der Standardisierung sowie der Vereinfachung von Prozessen und Kommunikation liegen, mit dem Ziel, die Kundenkontaktquote weiter zu senken. „Wir konnten unseren Kundenservice in den letzten Jahren gemeinsam mit Capita deutlich verbessern und weiterentwickeln. Ich freue mich sehr, dass wir unser im Markt einzigartiges Partnerschaftsmodell weiter auf unsere Bedürfnisse anpassen konnten. Dadurch profitieren beide Partner noch direkter von qualitativen und quantitativen Optimierungen im Kundenservice“, erklärt Timo Sievers, Head of Customer Service Management bei der freenet AG.

– Ende –

Über Capita

Capita ist ein Unternehmen für Consulting, Transformation und digitale Dienstleistungen. Mit rund 50.000 Kolleginnen und Kollegen hat das Unternehmen es sich zur Aufgabe gemacht, dass jeder Kundenkontakt ein guter Kontakt ist – durch empathische Kundenservice-Mitarbeitende und der Bereitstellung von innovativen Lösungen und Technologien, die die Verbindungen zwischen Unternehmen und ihren Kunden positiv verändern und vereinfachen. Capita ist an der Londoner Börse (CPI.L) notiert und betreibt Standorte in Großbritannien, Europa, Indien und Südafrika. Das Unternehmen ist in drei Geschäftsbereichen organisiert: Capita Portfolio, Public Service und Capita Experience. In Deutschland und der Schweiz übernimmt Capita als Teil der Experience Division das Customer Management für Unternehmen in unterschiedlichen Branchen, immer mit dem Ziel, bessere Kundenerlebnisse zu gestalten.

Weitere Informationen unter: www.capita.com oder www.capita-europe.com

Über freenet AG

Die freenet AG ist ein börsennotiertes Unternehmen. Die AG bietet als Digital-Lifestyle-Provider Mobilfunk, Internet, TV-Entertainment und Energie sowie Services, Anwendungen und Geräte, die mit einem mobilen Endgerät verbunden beziehungsweise über ein intelligentes Gerät gesteuert oder genutzt werden können. Mit diesem Angebot gehört die freenet AG mit knapp 8,8 Millionen Abonnenten zu den führenden Marktteilnehmern in Deutschland. Die unterschiedlichen Produktwelten und Dienstleistungen der freenet AG werden entlang der individuellen Kundenbedürfnisse durch ein Multi-Channel-Vertriebsnetz in Deutschland vermarktet. Im Fokus stehen die direkte Kundenbeziehung sowie direkt steuerbare Vertriebskanäle, zu denen rund 520 freenet-Shops und etwa 40 GRAVIS sowie diverse Online-Plattformen gehören.



Pressekontakt:

Kafka Kommunikation GmbH & Co. KG

Susanne Sothmann / Claudia Leupold

Tel.: +49 (0) 89-74747058-0

E-Mail: ssothmann@kafka-kommunikation.de / cleupold@kafka-kommunikation.de