

# Kundenservice neu gedacht

Capita bietet individuelle Konzepte für zufriedeneren Kunden



«Gut» kann immer noch «besser» werden. Aus dieser Überzeugung heraus verfolgt Capita, der europäische Kundenservice-Experte für Outsourcing, digitale Services und Beratung, das Ziel, bessere Kundenerlebnisse zu gestalten. Auch mittelständische Unternehmen profitieren von einem Leistungsmix aus Beratung, digitalen Services und neuen Technologien und sind so für die Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet.

Mehr Service, mehr Erreichbarkeit und mehr Möglichkeiten – das ist es, was Kunden heute wollen. Sie erwarten Kanalvielfalt, hochwertige Services und bequeme Selfservice-Optionen. Capita unterstützt Unternehmen dabei, in einem wettbewerbsintensiven Umfeld zu bestehen und gestaltet gemeinsam mit ihnen effizientere Prozesse und massgeschneiderte Softwarelösungen. Ob Peak-Management, Beschwerdemanagement, Omnichannel- und Social-Media-Management oder technischer Support – Capita bietet ein stimmiges Gesamtkonzept, das sowohl die Kundenbindung und den Umsatz steigert als auch Zeit und Geld spart. Um die hohen Kundenerwartungen auch künftig befriedigen zu können, unterstützt Capita Unternehmen ausserdem dabei, den digitalen Wandel weiter voranzutreiben – beginnend mit einer fundierten Analyse und Strategieentwicklung bis hin zur Konzeption passgenauer, individueller Lösungen, die in Zusammenarbeit mit den Auftraggebern entstehen. Eine wichtige Rolle spielen hierbei Capitas Consulting-Dienstleistungen, mit deren Hilfe genau aufgezeigt werden kann, wie sich der Kundenservice durch den Einsatz digitaler Dienste, Ressourcen und Technologien effizienter gestalten lässt.

In Deutschland und der Schweiz zählt Capita über 6 000 Mitarbeiter in rund zwanzig Städten – über den deutschsprachigen Raum hinaus arbeiten über 60 000 für den Outsourcing-Spezialisten an mehr als 450 Standorten. Die Grösse, Vielfalt und Flexibilität von Capita ermöglicht den Zugriff auf umfassendes Know-how, nahezu unbegrenzte Kapazitäten, vielfältige innovative Technologien und wertvolle Partnerschaften. Seit der Gründung 1984 ist Capita organisch gewachsen und hat sich durch gezielte Akquisitionen zu einem der erfolgreichsten europäischen Outsourcing-Unternehmen etabliert, heute über sechs Divisionen im Bereich Software, HR-Solutions, Customer Management, Technologie, Dienstleistungen für die öffentliche Hand und Special Services verfügt.

Als Marktführer zählt Capita Tägerwilen mit rund 800 Mitarbeitern zur grössten der vier Niederlassungen in der Schweiz. Der Standort im Kanton Thurgau wurde 2002 in dem ehemaligen Forschungszentrum «Spider Town» eröffnet, das heute Unternehmen aus diversen Branchen als Firmensitz dient. Damals wie heute spricht viel für Tägerwilen: angefangen von einer guten Anbindung an die öffentlichen Verkehrsmittel über verfügbare Parkmöglichkeiten bis hin zu einer attraktiven Infrastruktur in der Umgebung. Darüber hinaus gibt es eine gewisse historische Verbindung zu Tägerwilen als Contactcenter-Standort und «Zentrum» für die Telekommunikationsbranche. So hat 1996 hier die Cyberline als Callcenter

## Capita: Standorte in der Schweiz



für die Compuserve AG, der grösste und erste Online-Anbieter weltweit, Dienstleistungen erbracht und nach einiger Zeit wurde auch eine eigene Filiale im High-Tech-Center eröffnet. Diese Location wurde somit im Laufe der Jahre zu einer Art «Einwahlknoten» für spezialisierte Telko-Dienstleistungen.

In erster Linie werden in der Schweiz Projekte mit dem Schwerpunkt Telekommunikation umgesetzt. Hierfür arbeiten rund 1500 Mitarbeiter an vier Standorten, beispielsweise im technischen Support und im User-Helpdesk, die alle Schweizer Amtssprachen beherrschen – ein Faktor, der das Qualitätsversprechen von Capita untermauert. Allerdings zählen auch Unternehmen aus anderen Branchen, beispielsweise aus dem Finanz- und Versicherungswesen oder dem Energiesektor zu Capitas Kunden.

### «We create better outcomes.

#### Gemeinsam bessere Kundenerlebnisse gestalten.»

Nach diesem Prinzip bringt Capita Unternehmen sowie deren Kunden auf immer neuen Wegen näher zusammen, übernimmt für sie das Customer Management, gestaltet das Servicedesign neu und begleitet sie auf ihrer digitalen Reise.

Gerade in den letzten Jahren ist das Bewusstsein dafür geweckt worden, dass exzellenter Kundenservice in Zeiten der Digitalisierung eine ganzheitliche Betrachtung des Kunden voraussetzt. Das bedeutet nicht nur, dass sie an den entsprechenden Touchpoints abgeholt werden müssen: Um die Bindung und Zufriedenheit nachhaltig zu verbessern, muss man die Kunden verstehen, ihr Verhalten antizipieren und ihre Anforderungen erfüllen können. Für Capita als Dienstleister gilt es, diesen Wandel mit seinem Geschäftsmodell mitzutragen, darüber hinaus mit eigenen Lösungen zu unterstützen. In den vergangenen Jahren hat sich Capita als Teil des Transformationsprozesses auch in der Schweiz gewandelt und das Portfolio auf die drei Kernsäulen aus klassischem Kundenservice, Consulting beziehungsweise technologiebasierten Mehrwertdiensten sowie langfristigen Digital-BPO-Projekten konzentriert. So können auch mittelständische Auftraggeber entsprechend ihrer individuellen Anforderungen auf die für sie passende Unterstützung zurückgreifen.