

# Customer Success Story **Call Center**



**Unternehmen**  
Call Center



**Branche**  
Vertrieb & Telekommunikation



” Mit Idiligo erreichen wir eine 80% schnellere Abwicklung der Vertragsdurchsprachen.

## 1 HERAUSFORDERUNG

Das deutsche Callcenter KiKxxl arbeitet unter anderem für große Telekommunikationsunternehmen. Für die B2B-Inbound- und Outbound-Vertriebsteams ist es eine tägliche Herausforderung, Kunden davon zu überzeugen, Mobilfunk- und Festnetzverträge über das Telefon abzuschließen. Um den Vertrag final zu schließen, wird der Vertrag häufig per E-Mail an den Kunden gesendet, und mehrere Follow-Up-Anrufe sind erforderlich, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass der Kunde den Vertrag letztendlich unterschreibt und zurücksendet. Dies nimmt viel Zeit in Anspruch und die Chancen, den Deal abzuschließen, sind relativ gering.

## 2 LÖSUNG

Sobald der Call Center Agent während eines Telefonats feststellt, dass ein Kunde an dem Produkt interessiert ist, lädt er den Kunden spontan zu einem Online Meeting ein, während er mit ihm telefoniert. Über die Schnittstelle des Call Centers wird der ausgefüllte Vertrag automatisch in das Online Meeting hochgeladen. Auf diese Weise können die komplexen Vertragsdetails präsentiert und Punkt für Punkt mit dem Kunden besprochen werden. Sowohl der Kunde als auch der Agent können den ausgefüllten Vertrag inklusive aller relevanten Details sehen. Mittels der digitalen Unterschrift unterschreibt der Kunde den Vertrag sofort rechtssicher mit seinem Smartphone oder Tablet. Der Deal ist abgeschlossen und der unterschriebene Vertrag steht beiden Parteien sofort zur Verfügung. Während des Online Meetings wird der Agent von Idiligo Schritt für Schritt durch den gesamten Prozess geführt.

## 3 ERGEBNISSE

Dank der erhöhten Transparenz des Beratungsprozesses und der einfachen Vertragsunterzeichnung wurde die Customer Experience optimiert. Der Kunde erlebt eine transparente Visualisierung der komplexen Vertragsdokumente, was vorher so telefonisch nicht möglich war. Aufgrund der Möglichkeit eines sofortigen und rechtssicheren Vertragsabschlusses ist die Zeit des gesamten Prozesses bis zur Vertragsschließung nun 80% schneller als zuvor. Die unterzeichneten Verträge stehen beiden Parteien sofort zur Verfügung und können weiterbearbeitet werden. Idiligo erleichtert den Agents die Navigation durch den gesamten Prozess und es können keine Nebenabreden getroffen werden.

### Features



Auswahl treffen



Dokument hochladen



Dokument präsentieren



Dokument unterschreiben



Dokument herunterladen



Email generieren & versenden