

# CUSTOMER SUPPORT

Wir sind ein engagiertes, **mehrsprachiges** Customer-Service-Team mit über fünf Jahren Erfahrung und unterstützen Unternehmen mit **All-in-One-Kommunikation**. Unsere Expertise liegt in den Bereichen: E-Mail, Telefon und Live-Chat. Wir bieten einen **modernen Arbeitsansatz** mit flexibler Skalierbarkeit und klarer Wertversprechung.

Wir sorgen für reibungslose Interaktionen und einen hochwertigen Service, inklusive KI-Integration entlang der gesamten Customer Journey mit kontinuierlichem Fokus auf **Prozessoptimierung**.

## Unsere Leistungen im Customer Support

### Allgemeiner & administrativer Support (B2B, B2C, D2C)

- ➔ Inbound- und Outbound-Kommunikation: E-Mail, Chat, Telefon
- ➔ 1st- und 2nd-Level-Support
- ➔ Backoffice-Unterstützung und administrative Aufgaben

### Pre-Sales und Produktberatung

- ➔ Echtzeit-Produktberatung via Chat und E-Mail
- ➔ Freundlicher und kompetenter Erstkontakt für Neukund:innen
- ➔ Kunden- und lösungsorientierter Service mit persönlicher Note

### After-Sales-Support

- ➔ Retourenmanagement und Garantieabwicklung
- ➔ Reklamationsbearbeitung und -nachverfolgung
- ➔ Eskalationsmanagement
- ➔ Kundenbindung durch professionelle Problemlösung

### Inside-Sales-Support (Unterstützung für Sales-Teams)

- ➔ Unterstützung bei der Angebotserstellung, Lead-Qualifizierung und Nachverfolgung
- ➔ Koordination zwischen Vertriebsteams und Kunden
- ➔ Strukturierte Unterstützung für kleine und mittlere Unternehmen

40+

erfahrene Agenten

5+

Sprachen

(Deutsch, Schweizerdeutsch, Englisch, Französisch, Italienisch)

5+

Jahre Erfahrung

92%

SAT

## Warum CIIB wählen?



Wir unterstützen Kunden aus verschiedenen Branchen: von globalen Online-Shops bis hin zu Nischenmarken



Individuell angepasster Service: Unser Support passt sich Ihrem Markenton, Ihren Prozessen und den Erwartungen Ihrer Kunden an



Monitoring von KPIs: Durchschnittliche Antwortzeiten, AHT, Erstlösungsquote, Customer Satisfaction Scores



Wir legen Wert auf Partnerschaften, basierend auf unserem Fachwissen (E-Commerce, SaaS)