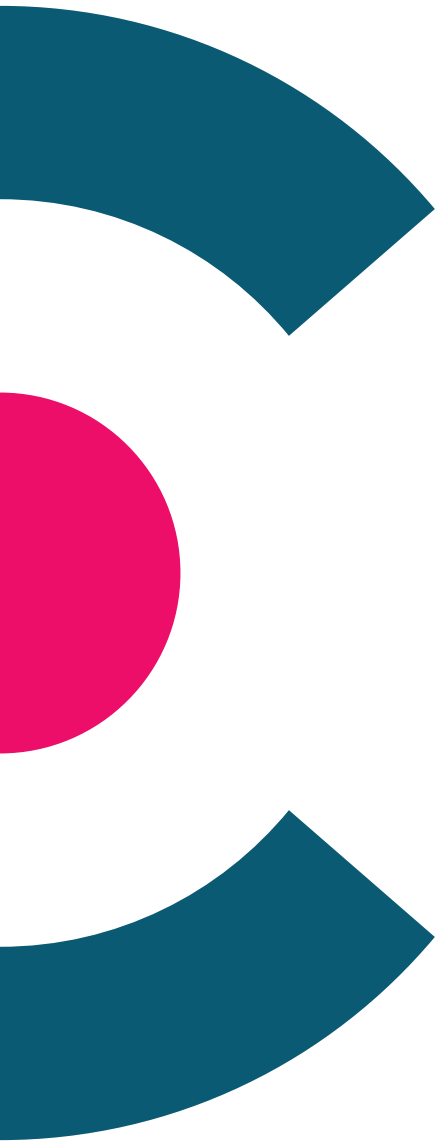




KUNDENSERVICE
EFFIZIENT
GEDACHT.





Christian Landau

Geschäftsführender Gesellschafter

+49 (0)1520 9076610

christian.landau@invacon.com

HÖCHSTLEISTUNG ZU GERINGEN KOSTEN.

In der DNA von InvaCon ist tief verwurzelt, was der Kundenservice in diesen Zeiten benötigt: maximale Effizienz, Einsatz intelligenter KI-Bots, 100% Fokus auf die Kundenbedürfnisse, Schnelligkeit und ständige Optimierung.

Ein häufiger Grund für die Unzufriedenheit mit dem Kundenservice sind Überlastungen durch hohe Kontaktvolumen. Aber auch nicht verstandene oder ungelöste Kundenanliegen sowie die unpassende Verwendung von Standard-Antworten, mangelndes Einfühlungsvermögen oder der Einsatz unflexibler KI-Bots, die keine zielführenden Lösungen bieten, frustrieren die Kunden.

Flexibel und zuverlässig – auch in Hochphasen

Dank unseres modernen Homeoffice-Konzepts sind wir personell in der Lage, flexibel und effizient auf stark schwankende Volumen von Kundenanfragen zu reagieren und dabei eine konstant hohe Servicequalität zu liefern. Kurze Wartezeiten am Telefon, schnelle Antworten auf E-Mails und zielführende, pragmatische Lösungen für den Kunden haben für uns oberste Priorität und sichern Ihnen langfristige, profitable Kundenbeziehungen.

Qualität und Innovation im Fokus

Gemeinsam mit Ihnen und unseren Softwareentwicklern gestalten wir Ihre Wunsch-Prozesse und integrieren dabei künstliche Intelligenz, wo immer sie Ihnen messbare Mehrwerte bietet. Mit fortschrittlichen Schulungs- und E-Learning-Modellen sowie einem leistungsfähigen Qualitäts- und Wissensmanagement-System garantieren wir exzellenten Service. Transparent und in Echtzeit haben Sie jederzeit Zugriff auf die Ergebnisse unserer Arbeit.

Datenschutz garantiert

Mit der TISAX®-Zertifizierung nach ISO 27001 erfüllen wir höchste Anforderungen an Informationssicherheit und Datenschutz – ein Standard, der von führenden Unternehmen geschätzt wird.

KUNDENSERVICE-LÖSUNGEN FÜR MODERNE UNTERNEHMEN.

Unser umfassendes Leistungsangebot macht uns zum idealen Partner für Unternehmen, die den Kundenservice als wichtigen Erfolgsfaktor sehen. Wir beweisen täglich, dass ein externes Call Center kein Cost Center sein muss, sondern zum Profit Center werden kann.

Unsere Dienstleistungen im Überblick:

Einsatz von KI-Voicebots: Gemeinsam mit Ihnen identifizieren wir Kundenservice-Prozesse, bei denen ein KI-Voicebot nicht nur schneller und präziser agiert als ein Mensch, sondern auch das Serviceerlebnis auf ein neues Level hebt. So reduzieren Sie erfahrungsgemäß Ihre Kundenservicekosten um ca. 30%, entlasten Ihr Team und schaffen mehr Raum für persönliche und hochwertige Kundengespräche.

Produktberatung: Wir unterstützen Ihre Kunden bei Fragen zu Produktspezifikationen, Leistungen, Tarifen und Anwendungsmöglichkeiten – damit jeder das passende Produkt findet.

Bestellprozess und Checkout: Unser Live-Support liefert wertvolle Unterstützung im Bestellvorgang, reduziert die Abbruchrate und steigert die Abschlussquote.

Retouren- und Umtauschmanagement: Wir sorgen für eine reibungslose Abwicklung von Rücksendungen und bieten Ihren Kunden transparente Informationen zu Rückerstattungen und Umtauschoptionen.

Beschwerdemanagement: Mit aktiver Konfliktbewältigung wandeln wir negative Erfahrungen in positive Kundenerlebnisse um – für langfristige Kundenbindung.

Zahlungs- und Rechnungsanfragen: Wir kümmern uns um eine schnelle Klärung von Zahlungs- und Rechnungsproblemen, um Ihre Kunden zu entlasten.

Up- und Cross-Selling: Wir identifizieren während des Kundenkontakts gezielt Chancen für Zusatzverkäufe und steigern so Ihre Umsätze.

Die Erwartungen der Kunden steigen stetig weiter. Kürzeste Antwortzeiten, unkomplizierte Lösungen und empathische, individuell geführte Dialoge sind der neue Standard. Wir unterstützen Sie dabei, neue Services und Prozessoptimierungen reibungslos in Ihren Kundenservice zu integrieren und so die Kundenzufriedenheit und Profitabilität Ihres Unternehmens nachhaltig zu steigern.



Ahmed Shamsin

Operations Manager, Prokurist

+49 (0)173 7517700

ahmed.shamsin@invacon.com



Kristina Petereit
Personalleiterin

+49 (0)174 3350164
kristina.petereit@invacon.com

KERNKOMPETENZ: UNSERE MITARBEITER.

Unsere Mitarbeiter sind die Basis für unseren gemeinsamen Erfolg.

Durch unser bundesweites Homeoffice-Konzept und eine zielgerichtete Rekrutierung schöpfen wir aus einem vielfältigen Pool an Talenten. So können wir auch anspruchsvolle Projekte erfolgreich umsetzen und dabei regionale Besonderheiten berücksichtigen.

Wir investieren gezielt in die Entwicklung unserer Mitarbeiter. Regelmäßige Schulungen, dynamisches Wissensmanagement und strukturierte Lernkontrollen sorgen dafür, dass unser Team stets auf dem neuesten Stand ist. Die Gehälter, Prämien und Sozialleistungen unserer Mitarbeiter liegen deutlich über dem Branchen-Niveau. Zusätzlich bieten wir ihnen viel Flexibilität bei der Gestaltung ihrer Arbeitszeit. Das sind wichtige Faktoren für Motivation und Engagement. Denn nur zufriedene Mitarbeiter können den Enthusiasmus vermitteln, den Ihre Kunden erwarten.

JEDEN TAG BESSER WERDEN: QUALITÄTSSICHERUNG.

Die Qualität unserer Arbeit ist kein Zufall – sie ist das Ergebnis eines durchdachten und fortschrittlichen Qualitätssicherungsprozesses. Wir sehen jeden Kundenkontakt als Chance, ein außergewöhnliches Serviceerlebnis zu schaffen.

Unser Qualitätsmanagement-System kombiniert präzise manuelle Prüfungen mit einer KI-gestützten Sprachanalyse-Software. So garantieren wir höchste Professionalität in allen Kundendialogen.

Einzelcoachings bereiten wir individuell und sorgfältig vor und geben konstruktive Impulse. Aus dieser vertrauensvollen Zusammenarbeit mit unseren Kolleginnen und Kollegen ergeben sich wertvolle Optimierungsvorschläge und eine hohe Identifikation mit unseren Auftraggebern.

Zusätzlich pflegen wir eine offene Feedbackkultur und gewähren unseren Auftraggebern tiefe Einblicke in unsere Arbeit. Das schafft Vertrauen und nachhaltige Erfolge.

A portrait of Marco Winkel, a man with short brown hair and glasses, wearing a blue blazer over a white shirt and a brown belt. He is standing in a modern office environment with vertical wooden slats in the background and a green armchair to the left.

Marco Winkel
Projektleiter
Qualitätsmanagement
+49 (0)172 4266193
marco.winkel@invacon.com



Christoph Müller
IT-Leiter

+49 (0)174 1642612
christoph.mueller@invacon.com

UNSER RÜCKGRAT: DIE IT-INFRASTRUKTUR.

Zukunftsfähige Software und schneller IT-Support machen uns jederzeit handlungsfähig.

Wir verwenden eine hochmoderne IT-Infrastruktur und Softwarearchitektur, die flexibel und anpassungsfähig ist. Damit können wir auf Herausforderungen schnell und effektiv reagieren.

Dabei gewährleisten wir durch unsere TISAX®-Zertifizierung (basierend auf ISO 27001) höchste Standards bei Informationssicherheit und Datenschutz – auch im Homeoffice.

Unsere Mitarbeiter profitieren von einem jederzeit verfügbaren IT-Support, der technische Probleme umgehend löst. So können sie sich voll und ganz auf ihre Aufgaben konzentrieren.

Mit InvaCon haben Sie einen Partner, der technologisch stets einen Schritt voraus ist und höchste Verfügbarkeit für Ihren Kundenservice garantiert.

FLEXIBEL UND TRANSPARENT: IHR NEUER KUNDENSERVICE.

Mit unserem großen Mitarbeiterpool bearbeiten wir Ihre Kundenanliegen auch in Spitzenzeiten schnell und zuverlässig.

So vermeiden wir das Auflaufen einer Vielzahl unbearbeiteter Anfragen – ein häufiges Problem, das zu Unzufriedenheit der Kunden, Beschwerden und negativen Rezensionen im Internet führt.

Unsere projektspezifischen Software-Tools unterstützen uns dabei, die Kundenanfragen besonders effizient und mit minimaler Fehlerquote zu bearbeiten.

Online-Reportings ermöglichen unseren Kunden jederzeit Zugriff auf alle relevanten Kennzahlen und die Aufzeichnungen aller geführten Telefonate. Diese Transparenz stärkt das Vertrauen unserer Auftraggeber und bietet ihnen eine wertvolle Datenbasis für strategische Entscheidungen.

A portrait of Pia-Alina Ströhl-Heine, a woman with her hair in a bun, wearing a dark blue blazer over a white shirt. She is standing in front of a background with vertical gold-colored bars and a green armchair is visible on the left.

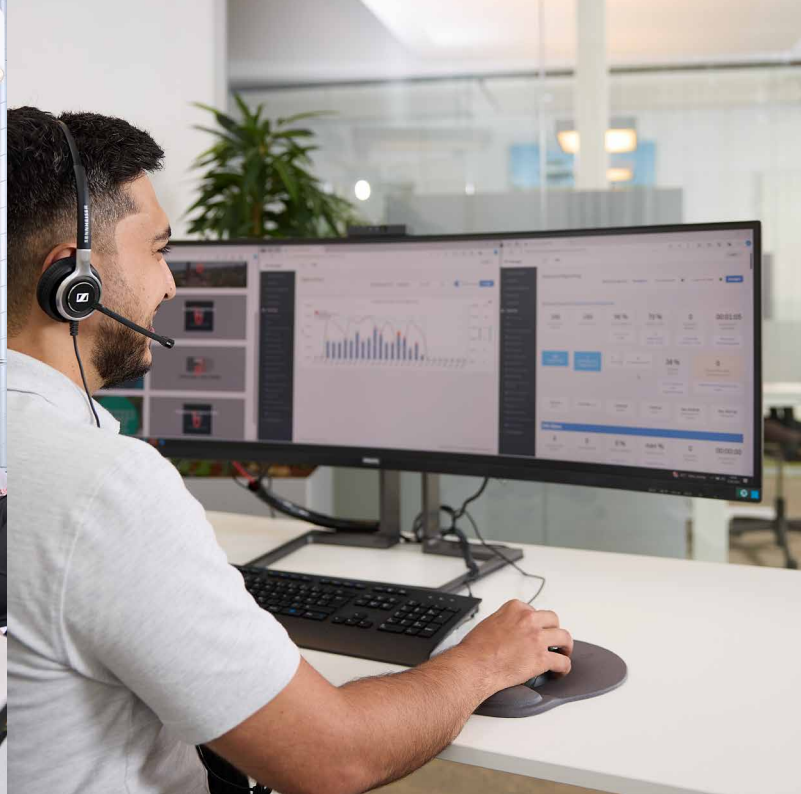
Pia-Alina Ströhl-Heine

Projektleiterin

Steuerung, Planung, Reporting

+49 (0)174 3345173

pia-alina.stroehl@invacon.com



HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Finden Sie heraus, welche Chancen sich für Sie durch eine Zusammenarbeit mit InvaCon ergeben können.

Mit umfangreicher Branchenerfahrung und Innovationskraft denken wir die Dinge neu – gemeinsam mit Ihnen – mit dem Fokus auf nachweisbare Erfolge.

Zusammen entwickeln wir eine moderne und effiziente Strategie für Ihren Kundenservice, die genau auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Lassen Sie uns unsere Ideen und Erfahrungen austauschen.

Wir garantieren Ihnen Erkenntnisgewinn und freuen uns auf Ihre Anfrage!



Ahmed Shamsin

Operations Manager, Prokurist

+49 (0)173 7517700

ahmed.shamsin@invacon.com

InvaCon Dialog GmbH

Bei der Alten Kate 2, 22926 Ahrensburg

Telefon: +49 (0)4102 6677-578, dialog@invacon.com

invacon.com

invacon.com

