



British Gas



Cardiff, Wales, GB

Firmenprofil

British Gas gehört zur Centrica Group. British Gas liefert an Millionen Kunden in Schottland, Wales und England Gas, Strom und bietet Reparatur- und Wartungsdienstleistungen rund ums Haus. British Gas ist der führende Lieferant in Großbritannien für Energie und Dienstleistungen rund ums Haus.

British Gas wurde offiziell im Jahr 1972 gegründet. Die Wurzeln des Unternehmens reichen jedoch bis in die 1940-er Jahre zurück, als dieses noch als „The Gas Board“ bekannt war.

In Kundendienst investieren

British Gas verpflichtet sich, einen Kundendienst auf höchstem Niveau zu bieten. Um dieses Ziel erreichen zu können, beschäftigt British Gas in seinen Callcentern in ganz Großbritannien mehr als 5000 Mitarbeiter.

Ihr Auftrag ist, alle Anrufe prompt entgegen zu nehmen und präzise, relevante Hilfe und Beratung zu leisten.

Alljährlich gibt British Gas mehr als 30 Millionen Pfund für die Anstellung und Schulung der Kundendienstmitarbeiter aus.

Die Academy of Customer Excellence der British Gas wurde geschaffen, um beste Praktiken und die Weitergabe von Erfahrungen zu unterstützen. Dieses innovative Programm hat die Beständigkeit des Aufbaus und der Veranstaltung von Schulungen verbessert.

Schulung von Sachbearbeitern und telefonische Betreuung

Nachdem dem Unternehmen das SmartContact Center vorgestellt wurde, hat British Gas sofort alle Vorkehrungen getroffen, dieses versuchsweise während einer dreimonatigen Periode zu installieren, um das System bewerten und seine Auswirkungen auf ihren Betrieb messen zu können.

Der Versuch wurde auf kontrollierte Weise mit zwei Teams von 14 Kundendienstmitarbeitern durchgeführt, von denen eines das SmartContact Center und das andere die herkömmlichen Schulungs- und Betreuungsmethoden verwendete.

„Wir glauben, das SmartContact Center hat für die Entwicklung des Personals einen echten Nutzen gebracht.“

Die Resultate sprechen für sich, in den ersten drei Monaten gab es eine Verbesserung sowohl bei der Kundenbindung als auch bei der Neugewinnung von Kunden und ebenso eine Verringerung der Abgangsrate von Arbeitskräften.“

Derzeit hat British Gas in seinem Callcenter in Cardiff, Wales 280 Arbeitsplätze von den dortigen 1400 Plätzen mit SmartContact Center ausgestattet.

Das System wird zur Schulung von neuen Sachbearbeitern, aber auch für regelmäßige Auffrischkurse für erfahrene Sachbearbeiter in der *Akademie*- des Callcenters benutzt.

SMART CONTACT CENTER

www.smartcontactcenter.com

ROBOTEL
3185 rue Delaunay
Laval, Québec
CANADA H7L 5A4

☎ +1 (450) 680-1448
+1 (800) 680-1448
☎ +1 (450) 680-1928
✉ sales@robotel.com