

Case Study | Retail

Effizient. Persönlich. Digital. – Kundenservice für die nächste Generation



Als einer der führenden Einzelhändler der Schweiz stand das Unternehmen vor der Herausforderung, seine Kundenkommunikation und internen Prozesse an die Anforderungen einer zunehmend digitalen Welt anzupassen. Im Zuge einer umfassenden Transformation wurden bestehende Strukturen modernisiert, neue Technologien eingeführt und digitale Kanäle ausgebaut. Ziel war es, die Servicequalität zu steigern, die Effizienz zu erhöhen und gleichzeitig den Erwartungen einer zunehmend selbstbestimmten Kundschaft gerecht zu werden.

Herausforderungen

Digitale
Transformation
und der Ausbau
an Self-Service-
Angeboten

Senkung der
Kosten

Die Einführung
KI-gestützter
Kommunikation
für den
Endkunden

Projekt Highlights



30 %

weniger
admin.
Aufwand



25 %

schnellere
Bearbeitung von
Kundenanfragen



40 %

mehr
Kunden
nutzen
Webchat



20 %

schnellere
Zahlungs-
abwicklung

Das Capita Konzept



Die bestehende Telefonieplattform wurde durch eine moderne Cloud-Lösung ersetzt, die Betriebskosten senkt und fortschrittliche Funktionen für Echtzeitsteuerung bietet. So konnten Servicequalität und Reaktionsgeschwindigkeit deutlich verbessert werden.



Ein KI-gestütztes System zur E-Mail-Automatisierung reduziert die Bearbeitungszeit deutlich und soll bis Mitte 2026 rund 70 % der Anfragen automatisiert abwickeln – für mehr Effizienz bei geringerem manuellem Aufwand.



Die Kundenkommunikation wurde auf mehrere Kanäle ausgeweitet – darunter Telefon, E-Mail, Chat, WhatsApp und Social Media. Parallel dazu wurde der Selfservice durch digitale Anwendungen gestärkt, was das Kontaktvolumen und die Art der Anfragen nachhaltig veränderte.



Capita hat eine Lösung zur automatisierten Identifikation von Kunden vor dem Gespräch implementiert. Dadurch verkürzen sich Wartezeiten und Probleme können schneller gelöst werden – ein klarer Vorteil für die Kundenzufriedenheit und die operative Effizienz.

„Dank der Partnerschaft mit Capita konnten wir unsere digitale Transformation beschleunigen und unsere Kunden besser bedienen.“

Kundenzitat

