



30.03.2006 - 11:00 Uhr

Erste Secondhandkette mit einem Call Center - Die Heilsarmee nutzt fortschrittliche Hilfsmittel

Bern (ots) -

Der 3. April 2006 ist ein Meilenstein für die Heilsarmee Brockis. An diesem Montag wird im Brocki Call Center die neue elektronische Auftragsbearbeitung "Magna Dispo", mit der alle Abholungs-Aufträge erfasst werden, aufgeschaltet. Damit wird ein wichtiges Element in der Umsetzung der Brocki-Strategie der Heilsarmee eingeführt.

Um die Anrufe der Warensperder und die Abholungen des Abholdienstes schweizweit zu koordinieren, wurde in den letzten zwei Jahren ein professionell ein- und ausgerichtetes Call Center aufgebaut. Bisher wurden 13 der 27 Heilsarmee Brockis aufgeschaltet. Per Mai 2006 werden zwei weitere folgen. Von zwei Personen in den Anfängen ist das Team des Call Centers auf acht Teilzeitangestellte angewachsen. Hunderte von Anrufen auf die einprägsame und schweizweit gültige Telefonnummer 0848 276 254 (oder einfach zu merken: 0848 BROCKI) werden täglich entgegengenommen und verarbeitet. Aufträge für das ganze Mittelland werden disponiert.

Testphase

Während einer zweimonatigen Pilotphase wurden die Abläufe definiert und angepasst. Eine neue Informatiklösung "Magna Dispo" zur Unterstützung der Auftragsabwicklung wurde eingeführt, die den Mitarbeiterinnen erlaubt, die Abholungen leichter zu erfassen. Der Anrufer erhält sofort nach Angabe seiner Postleitzahl den möglichen Abholtermin vorgeschlagen. Lange Wartezeiten für eine Terminvereinbarung sind vorbei. Zudem profitiert die Kundschaft von einer kompetenten und freundlichen Beratung. "Magna Dispo" bringt aber auch im ganzen System des Abholdienstes eine Optimierung der Arbeitsabläufe. Auch die Aussenstellen haben auf alle relevanten Daten jederzeit Zugriff.

Organisation Call Center

Für das Call Center ist damit per 3. April 2006 eine entscheidende Umorganisation abgeschlossen. Die Agentinnen verfügen über moderne, elektronische Arbeitsplätze. Die Chauffeure erhalten ihre Tour nach Postleitzahl zugeteilt. Die Kundschaft erreicht den Abholdienst an sechs Tagen in der Woche. "Wir wollen eine einfache und unkomplizierte Möglichkeit bieten, gut erhaltene, nicht mehr gebrauchte Waren wie Möbel, Kleider, Haushaltartikel, Krimskrams, Bücher rasch weiterzugeben. Wir danken jeder Kundin, jedem Kunden ganz herzlich, unter anderem mit einem guten und unkomplizierten Kundenservice!", meint David Küenzi, Leiter Brockiwesen Schweiz. Und ergänzt: "Rufen Sie uns an unter der Nummer 0848 276 254." Der Gewinn der Heilsarmee Brockis wird für soziale Projekte der Heilsarmee eingesetzt.

Unter www.heilsarmee.ch/medien steht eine Pressemappe zum Download bereit. Weitere Informationen finden sie ebenfalls unter www.brocki.ch.

Kontakt:

Für Auskünfte zu dieser Pressemitteilung und zu den Brockis der Heilsarmee wenden Sie sich bitte an:
Christoph Bitter

Leiter Services Brockiwesen
Mobile +41/79/817'62'13
E-Mail: christoph_bitter@swi.salvationarmy.org

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100007346/100506900> abgerufen werden.