



# Ihre Anforderungen im Blick



## UNSERE STÄRKEN

### Unsere Stärken

**Kommunikation** und **Technik** – das sind die Themen, die die Becker & Partner GmbH seit der Gründung 1984 geprägt haben. Heute sind wir Spezialist für anspruchsvollen **Customer Service**. In unserem **Repair Management** planen, steuern und kontrollieren wir Reparaturprozesse sowie die zugehörige Logistik. Von hier aus lassen sich auch Mystery Repairs oder Mystery Calls in Zusammenarbeit mit unserem **Call Center** optimal abbilden.



Die Lösungen in unserem mehrsprachigen Customer Interaction Center umfassen den kompletten Customer Support. Von **Telefon** und **E-Mail** über **Chat** bis hin zum **Monitoring** verschiedener Kontaktkanäle des **Web 2.0**.

Im Reparatur- und Service-Center bieten wir Ihnen ein Rundum-Paket aus **Pickup- & Return-Services**, **Refurbishment** und **DOA-Handling**. Jedes digitale portable Gerät kann hier repariert werden.

Als Hersteller für **Chipkartenleser** im Mobilfunkbereich bieten wir bis heute sowohl professionelle Behördenlösungen für den forensischen Bereich als auch Endkundenprodukte an.

### Unsere Vielfalt – Ihr Nutzen!

*Fordern Sie uns – wir passen uns Ihren individuellen Bedürfnissen an!*

## UNSERE PHILOSOPHIE

### Unsere Philosophie

Motivation, **Vertrauen** und kontinuierliche Verbesserung sind die Basis des Unternehmenserfolgs gleichwohl wie das Festhalten an bestehenden Werten.

Wir setzen auf eine **partnerschaftliche** und langfristig erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Kunden, was wir durch eine klare Kommunikation erreichen.

**Qualität** ist, wenn die Kunden zurückkommen und nicht die Ware.

Unser Verhalten ist auf eine nachhaltige Nutzung von **Ressourcen** gerichtet.

Unsere Kunden können sich auf das konzentrieren, was sie am besten können: **ihr Kerngeschäft!**



## International ausgerichtet

Unser Standort **Aachen**, mitten im **Dreiländereck** Deutschland – Belgien – Niederlande, bietet eine hervorragende Ausgangslage für internationalen Kundenservice.

**Sechs Sprachen** gehören zu unserem Standardportfolio: Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch, Italienisch und Spanisch.

Support in weiteren Sprachen bieten wir Ihnen gerne mit kurzem Vorlauf an. Dafür sorgt unser ausgezeichnetes Rekrutierungsnetzwerk.

*Sie haben den Bedarf – wir haben die Menschen!*



## Vielfalt der Kontaktmöglichkeiten

Wir sind mehr als ein Call Center Dienstleister: Wir sind Ihr **Customer Interaction Center**. Noch werden rund 60% aller Kontakte per Telefon abgewickelt, doch die Kanäle, die die Kunden zur Kontaktaufnahme nutzen, werden immer vielfältiger.

Ausführliche Problemlösungen stellen wir dem Kunden per **E-Mail** zur Verfügung. Schnell, professionell und effizient lösen wir kurze Anfragen im **Chat**. Und auch im **Social Web** – wie Facebook und Twitter – stehen wir Ihnen zur Seite.

*Wir sind dort, wo Ihre Kunden Sie suchen.  
Und: Wir treffen immer den richtigen Ton!*



## UNSERE MITARBEITER

### Unsere Mitarbeiter

Selbstverständlich sind Sie als unser **Kunde** die **Nr. 1** – deswegen wird Ihr Projekt von erfahrenen Mitarbeitern betreut.

Wir suchen sie sorgfältig aus, schulen sie und entwickeln sie ihren Fähigkeiten und Ihren Anforderungen entsprechend weiter. Die Qualität ihrer Arbeit wird durch verschiedene Qualitätssicherungsprozesse konstant überprüft und aufrecht erhalten.

Wir haben einen gesunden **Mix** aus Voll- und Teilzeitmitarbeitern, aus Männern und Frauen, aus verschiedenen Altersgruppen und Nationalitäten.

Unser Ziel ist es, unsere Mitarbeiter und ihr Wissen lange im Unternehmen zu halten.





## IM NETZ ENGAGIERT Im Netz engagiert

Informationen zu Trends und aktuellen Entwicklungen sowie ein funktionierendes Netzwerk sind heute wichtiger denn je. Daher engagieren wir uns in Verbänden und Institutionen.

Wir sind Mitglied im **Deutschen Mittelstands-Bund (DMB) e.V.**, einem der größten unabhängigen Interessen- und Unternehmerverbände Deutschlands, der seit 1982 die wirtschaftlichen und politischen Interessen von mittelständischen Unternehmen vertritt.

Mit der Mitgliedschaft im **Kundendienstverband Deutschland (KVD)** unterstreichen wir die Vielfalt unserer Serviceangebote. Dort setzen wir uns neben der Kundenkommunikation auch mit Reparaturprozessen und deren Kontrolle sowie mit Service als Geschäftsmodell auseinander.



## FEEDBACK – FÜR SIE! Feedback – für Sie!

Was würden Ihre Kunden an Ihren Produkten verbessern? Was bewegt Ihre Kunden? Wie sehen Ihre Kunden Sie und Ihre Marke?

Wir geben Ihnen **Antworten** auf diese Fragen!

**Columbus 2.2** – so heißt unser eigens konzipiertes System, das wir schnell und problemlos an Ihre individuellen Anforderungen anpassen. Damit haben wir die **Flexibilität**, die wir uns für Sie wünschen.

So erhalten Sie jederzeit ein zuverlässiges und aussagekräftiges **Reporting**.

## IN BESTER GESELLSCHAFT In bester Gesellschaft



### Einige unserer Referenzen:



## Becker & Partner GmbH

Neuenhofstraße 110  
52078 Aachen

Tel.: +49 (0)241 - 9 28 24 - 0  
Fax: +49 (0)241 - 9 28 24 - 99

E-Mail: [info@becker-partner.de](mailto:info@becker-partner.de)  
Internet: [www.becker-partner.de](http://www.becker-partner.de)

