

Wiko optimiert seinen Kundenservice



Wiko GmbH

Evangelos Salavuras
PR & Communication Manager
esalavuras@wikomobile.com
+49 175 228 76 40
Georg-Glock-Straße 3
40474 Düsseldorf
www.wikomobile.com
Geschäftsführung: Man Hung Lin
Gerichtsstand: Düsseldorf
Registernummer: HRB 79302

Material zum Download finden Sie [hier](#)

- **ECC ECS als neuer, erfahrener Service-Partner**
- **Interne Prozesse und Schnittstellen verbessert**
- **Erste Ergebnisse der Kundenservice-Offensive**
- **Top-Werte bei Reparatur, Erreichbarkeit und Zufriedenheit**

Düsseldorf, 14. Juni 2019 – Wiko, die französische Smartphone-Marke, die das Einsteigersegment anführt, optimiert seinen Kundenservice. Im ersten Schritt wurde mit dem neuen Portfolio 2019 die Produktqualität noch einmal verbessert und so die allgemeine Reparatur-Quote um 21 % verringert. Auf der anderen Seite konnte das Service-Team in den ersten Monaten 2019 kurze Reparaturzeiten erzielen und auch bei der Erreichbarkeit sowie Qualität seiner Hotline gute bis sehr gute Resultate aufweisen. Die Reparaturzeit im Repair-Center von Wiko liegt in 2019 lediglich bei durchschnittlich 3,9 Tagen (zzgl. Versanddauer). Als Reparatur- und Servicecenter setzt Wiko dabei auf die ECC ESC International GmbH als neuen Service-Partner. Das Unternehmen ist bereits für andere Smartphone-Marken tätig und realisiert schnelle Bearbeitungszeiten sowie zum Teil sogar tägliche Shuttle-Services zum Repair-Center. Auch die Dead-On-Arrival-Abwicklung übernimmt ECC ESC. Diese Zentralisierung ermöglicht dem Kunden eine schnelle, einfache Bearbeitung und Lösung.

Dank integrierter EDI-Schnittstellen zwischen den Unternehmen wird auch die Bearbeitungszeit von Anträgen deutlich reduziert. Weiterhin können einzelne Vorgänge über IMEI-Nummern schnell gefunden und geprüft werden. Ein Vorteil, der auch beim Kundenservice über die Wiko-Hotline merklich wird. Diese optimierte und zentralisierte Dokumentation macht es den Mitarbeitern möglich, Übersichten über alle im System befindlichen Vorgänge einzusehen. Der Endkunde oder der entsprechende Markt werden auf Wunsch anhand der IMEI-, der Referenz- oder der Bearbeitungsnummer sofort informiert. Durch den direkten Kontakt zwischen Hotline und ECC ESC sind Auskünfte über den Status der Reparatur ebenfalls kein Problem.

Wiko GmbH

Evangelos Salavuras

PR & Communication Manager

esalavuras@wikomobile.com

+49 175 228 76 40

Georg-Glock-Straße 3

40474 Düsseldorf

www.wikomobile.com

Geschäftsführung: Man Hung Lin

Gerichtsstand: Düsseldorf

Registernummer: HRB 79302

Erste Ergebnisse der Kundenservice-Offensive

Die Reorganisation sowie der neue Service- und Reparatur-Partner haben bereits erste Resultate erzielt: Die Umfrage unter den Nutzern der Wiko-Hotline liefert nach aktuellem Stand folgende Ergebnisse: 95 % aller Kunden, die die Wiko-Hotline anriefen, wurden innerhalb einer Minute mit einem Mitarbeiter verbunden. 75,9 % bewerteten das Gespräch anschließend als „exzellent“, weitere 17,2 % gaben „gut“ und 3,4 % „befriedigend“ an. Damit empfanden 96,5 % das Telefonat als positiv. 69 % gaben an, dass ihr Anliegen während des Gesprächs gelöst wurde. Alle Befragten waren mit dem Zeitaufwand und der Verständlichkeit der Angaben der Service-Mitarbeiter zufrieden. Bei der Beantwortung von E-Mails konnte das Service-Team 97 % aller eingehenden Anfragen innerhalb von 72 Stunden bearbeiten und lösen.

Als weitere Serviceleistung für den Endkunden, optimiert Wiko auch seine Update-Policy. Als Google-Partner ist Wiko seit dem Launch seiner Android Oreo Smartphones, die im Jahr 2018 Einzug in das Portfolio von Wiko gehalten haben, verpflichtet, regelmäßige Updates der Sicherheitspatches durchzuführen. Auch ältere Modelle, die bereits 2017 auf den Markt kamen, aktualisiert Wiko weiterhin. So investiert die französische Marke auch hier und sorgt dafür, dass Kunden langfristig auf ihr Wiko-Smartphone vertrauen können. Für die neueren Modelle mit Marktstart ab 2018 hat sich

die Smartphone-Marke gemäß Google-Rahmenbedingungen verpflichtet, Sicherheitsupdates für beliebte Geräte für bis zu zwei Jahren bereitzustellen. Ein Beispiel hierfür ist der Bestseller Wiko View2, der in Q2 2019 erneut eine Aktualisierung des Security Patches erhalten hat. Somit ist das 6 Zoll Smartphone mit Octa-Core-Prozessor, 3+32 GB Speicher und 3000 mAh Akku weiterhin und auch in Zukunft sicherheitstechnisch auf dem neusten Stand.

Über Wiko: Let's live it

Wiko ist die führende Marke im Smartphone-Einsteigersegment unter 200 Euro und zählt zu den Top 5 Smartphone-Marken in Europa. Die Community-Marke ist vor allem für stylische Smartphones bekannt, die durch innovative Technik zu einem sehr guten Preis- Leistungsverhältnis herausstechen. Zu der Community zählen aktuell 35 Mio. Fans und Nutzer in 37 Ländern. Unter dem Slogan „Let's live it“ ruft Wiko seine Community auf – gemeinsam mit der Smartphone-Marke – das Leben stets in vollen Zügen zu genießen und zu erleben. Als Beitrag liefert das Brand nicht nur Produkte, die dank langer Akkudauer, Full-Screen-Displays, Triple-Kameras und künstlicher Intelligenz die wichtigsten Bereiche des Lebens unterstützen. Über die Wiko Social-Media-Kanäle können Fans und Follower direkt mit der Marke interagieren, sich mit Gleichgesinnten austauschen und besondere Smartphone-Momente erleben.

www.instagram.com/wikogermany

www.twitter.com/wiko_germany

www.facebook.com/WikoDeutschland

www.youtube.com/channel/UCwLBLHH0f-DdSPuC-DxQ1zA

Wiko GmbH

Evangelos Salavuras

PR & Communication Manager

esalavuras@wikomobile.com

+49 175 228 76 40

Georg-Glock-Straße 3

40474 Düsseldorf

www.wikomobile.com

Geschäftsführung: Man Hung Lin

Gerichtsstand: Düsseldorf

Registernummer: HRB 79302