



Customer Support

Das Sony DADC European Service Center am Standort Pilsen agiert seit über 15 Jahren als zuverlässiger und zukunftsorientierter Partner im Bereich Global Business Services.

Verlassen Sie sich auf unser B2C-Kundenservice-Team mit langjähriger Erfahrung in den Bereichen Home Entertainment und Medien. Wir bieten die nötige Agilität, Expertise und Kosteneffizienz, um effektiv zu skalieren, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und Prozesse laufend zu verbessern.

Wir übernehmen die Verantwortung für die Überführung Ihres B2C-Kundensupports. Wir garantieren einen skalierbaren und flexiblen Support über mehrere Kanäle und in mehreren Sprachen.

Für eine hervorragende B2C-Customer-Experience

Effizienz steigern - Wachstum ermöglichen

Wir übernehmen Ihre Customer Care Operations. So können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren.

Prozessexzellenz

Wir kümmern uns um die kontinuierliche Prozessoptimierung und länderübergreifende Harmonisierung.

Vertrauen Sie unserer Expertise

Unser Team besteht aus Expert:innen mit Hochschulabschlüssen, die im Schnitt seit 6,5 Jahren bei uns im Unternehmen arbeiten.

Wir kümmern uns um Ihren B2C-Customer-Support

Digitale Abos

Für unseren Kunden – eines der größten Schweizer Medienhäuser – übernahmen wir als First-Level-Support-Team die Online-Anfragen der Endkunden.

Wir bearbeiteten alle schriftlichen Anfragen, darunter Abo-Kündigungen, Fragen zum E-Paper, Newsletter, Login und zur Konto-Synchronisierung. Außerdem bearbeiteten wir Rücksendungen von Briefen und die Weiterleitung an den Level-2-Support.

Hotline

Für eines der größten Home Entertainment-Unternehmen in Großbritannien richteten wir eine Hotline mit sicherer Kreditkartenverarbeitung (unter CCTV-Überwachung) ein.

Unsere Spezialist:innen bearbeiteten sämtliche B2C-Kundenanfragen zu Bestellvorgängen, Sendungsverfolgung, Fehlmengen und Retouren. Wir überprüften den Zahlungsstatus und arbeiteten mit Bankdaten der Endkunden in einer speziell gesicherten CCTV-Umgebung.



Lenka Adamová

Retail Operations Manager
lenka.adamova@sonydadc.com
+420 730 811 449

Sprechen Sie uns an!



Sony DADC European Service Centre

Unser European Service Center in Pilsen liefert maßgeschneiderte Supply Chain-Lösungen. Ob Retail oder E-Commerce: Unsere Angebote sind exakt auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt – ob aus den Bereichen Home Entertainment und Elektronik oder anderen Branchen. Zusätzlich unterstützen wir interne Prozesse bei Sony DADC.

Unsere Expertise in der Lösung komplexer Herausforderungen beruht auf der Zusammenarbeit mit unseren Bestandskunden sowie mit über 350 Einzelhändlern und Ketten, mit denen unsere Kunden kooperieren.

Unser Angebot ist genau auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten. Es umfasst neben dem B2C-Customer-Support auch B2B Customer Service Operations, Finance Operations und Vendor Central Services.

Unsere Expertise – Ihr Vorteil



15 Jahre Erfahrung im Bereich Global Business Services

Order-to-Cash-Outsourcing mit einem Netzwerk von 350+ Einzelhändlern



Umfassende Expertise in Vendor Central Prozessen

Rückforderung von Abzügen, Prozessoptimierung und -outsourcing



Abwicklung von signifikanten Auftragsmengen

Hunderttausende Retail Transaktionen



Komplexe Supply-Chain-Lösungen

Lieferplanung, Verpackungsdienstleistungen, Customer Service Operations, Kommissionierung, Verpackung und Versand, Finance Operations



Sony DADC Compliance

Qualität, Sicherheit, Nachhaltigkeit

Das sagen unsere Kundinnen und Kunden über uns

„Ein sehr lösungsorientierter, effizienter und gut organisierter Service. Wir sind sehr zufrieden mit der Kommunikation und der Zusammenarbeit. Das Team ist absolut großartig.“

Torgny Sjöö

Chief Operating Officer
Playground Music Scandinavia

„Die Atmosphäre ist durchgehend positiv und konstruktiv. Jedes Jahr stellen wir uns neuen Herausforderungen und werden jeden Tag besser. Die Zusammenarbeit mit diesem netten Team funktioniert sehr gut. Danke!“

Alice Talbert

Director, Sales Operations EMEA
Sony Interactive Entertainment

„Wir sind mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden. Probleme werden sofort behandelt, Prozesse transparent überwacht und kontinuierlich verbessert.“

Christina N.

Account Director