

**2nd Line customer services  
(2LCS)**

Parallel zum Aufbau des *epoline*<sup>®</sup>-Kundendienstes und zu dessen Unterstützung wurde in der GD 1 ein neuer Kundendienst mit der Bezeichnung "2nd Line Customer Services (2LCS)" geschaffen.

Sämtliche Anrufe der Anmelder und Vertreter zu spezifischen Akten werden an diesen Dienst weitergeleitet, während Anfragen zu allgemeinen Auskünften weiterhin vom *epoline*<sup>®</sup>-Kundendienst beantwortet werden.

Mit der Schaffung dieser neuen Kontaktstelle soll der Dienst an unseren Kunden verbessert werden, indem ihre Fragen innerhalb kürzester Zeit beantwortet und gleichzeitig die Wartezeit am Telefon sowie die Zahl der Weiterleitungen von Anrufen verringert werden. Garantiert wird dies von einem Team von Formalsachbearbeitern, die in allen Verfahrensfragen kompetent sind und an allen Werktagen von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr MEZ zur Verfügung stehen.

Schätzungsweise 80 % der Fragen können sofort beantwortet werden, während die übrigen 20 %, die komplizierte Fälle betreffen, dem für die Akte zuständigen Mitarbeiter vorgelegt werden müssen.

**2nd Line Customer Services  
(2LCS)**

In parallel with the development of the *epoline*<sup>®</sup> Customer Services and in support thereof, a new service called 2nd Line Customer Services (2LCS) has been set up in DG 1.

All phone calls from applicants relating to specific files will be routed through this service, requests for general information continuing to be handled by *epoline*<sup>®</sup> Customer Services.

The new system has been set up with a view to improving the service we provide to our customers by guaranteeing the fastest possible response to their problems, while cutting the time callers are kept waiting and the number of transferred calls. For this purpose a team of formalities officers proficient in all procedures will be on call from 08.00 hrs to 18.00 hrs CET on all working days.

An estimated 80% of questions will be answerable immediately; the remaining 20% relating to complex cases will have to be forwarded to the person responsible for the file.

**2nd Line customer services  
(2LCS)**

Parallèlement au développement d'*epoline*<sup>®</sup> Customer Services et en support à ce dernier, un nouveau service, le "2nd Line Customer Services" (2LCS), a été créé à la DG 1.

Tous les appels des demandeurs concernant les dossiers spécifiques sont aiguillés vers ce service, les demandes de renseignements généraux restant du ressort d'*epoline*<sup>®</sup> Customer Services.

Le but de la création de cette nouvelle antenne est d'améliorer le service à nos clients en assurant une réponse aux problèmes posés dans les plus brefs délais, tout en réduisant le temps d'attente téléphonique et le nombre de transferts d'appels. Pour ce faire, une équipe d'agents des formalités qualifiés dans toutes les procédures assure le service tous les jours ouvrables de 8h00 à 18h00 CET.

On estime à 80% le nombre de questions auxquelles une réponse immédiate peut être apportée, les 20% restants concernant des cas complexes devant être soumis à la personne en charge du dossier.