

OPTIMALE BEANTWORTUNG VON KUNDEN-E-MAILS



Immer in Mode: bonprix erreichte eine Steigerung der
Produktivität im Service-Center um 40 Prozent.

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

Optimale Beantwortung von Kunden-E-Mails

Hochwertige Mode zu günstigen Preisen: Mit diesem Konzept hat das Versandhaus bonprix bisher etwa acht Millionen Kunden überzeugt. Immer mehr Käufer und Interessenten wenden sich per E-Mail an den Kundenservice von bonprix. Entsprechend groß ist das E-Mail-Aufkommen, das es zügig zu bearbeiten gilt – schließlich ist die schnelle Beantwortung von Anfragen einer der entscheidenden Faktoren für Kundenzufriedenheit. Um seine Service-Mitarbeiter bei dieser Aufgabe optimal zu unterstützen, arbeitet bonprix seit Sommer 2002 mit ReplyOne (ehemals MailMinder).

Die Aufgabe

Das Service-Center von bonprix ist sieben Tage die Woche für die Kunden da. Zu seinen wichtigsten Aufgaben zählt die schnelle und effiziente Beantwortung von Anfragen: Ein verlässlicher Maßstab für die Qualität des Service und damit für die Zufriedenheit der Kunden. Um dies auch bei einer stetig wachsenden Zahl von E-Mails zu gewährleisten und den zeitlichen und finanziellen Aufwand für die Bearbeitung zu begrenzen, suchte bonprix nach einer intelligenten und lernfähigen Lösung für das E-Mail Response Management.

Die Lösung

Nach einer halbjährigen Evaluierungsphase, in der bonprix mehrere Software-Lösungen auf Leistungsfähigkeit und Eignung prüfte, fiel die Wahl auf ReplyOne. Bereits im Probetrieb zeigten sich sehr überzeugende Resultate: Laut Angaben von bonprix war ReplyOne den Wettbewerber-Programmen in Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis deutlich überlegen.

DER KUNDE

- bonprix ist mit rund acht Millionen Kunden einer der größten und erfolgreichsten Mode- und Warenversender Deutschlands

DIE HERAUSFORDERUNG

- Schnelle und effiziente Beantwortung von Anfragen, trotz stetig wachsender Zahl von E-Mails
- Begrenzung des zeitlichen und finanziellen Aufwands für die Bearbeitung

DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK

- Höchste Treffsicherheit bei der Inhaltsanalyse und Kategorisierung
- Automatische Zuordnung der E-Mails an den verantwortlichen Agenten
- Deutliche Verringerung des zeitlichen und finanziellen Aufwands bei der E-Mail-Bearbeitung
- Individuelle Vorgabe passender Antwortmöglichkeiten
- 40 Prozent mehr Produktivität

Bestnote für inhaltliche Textanalyse

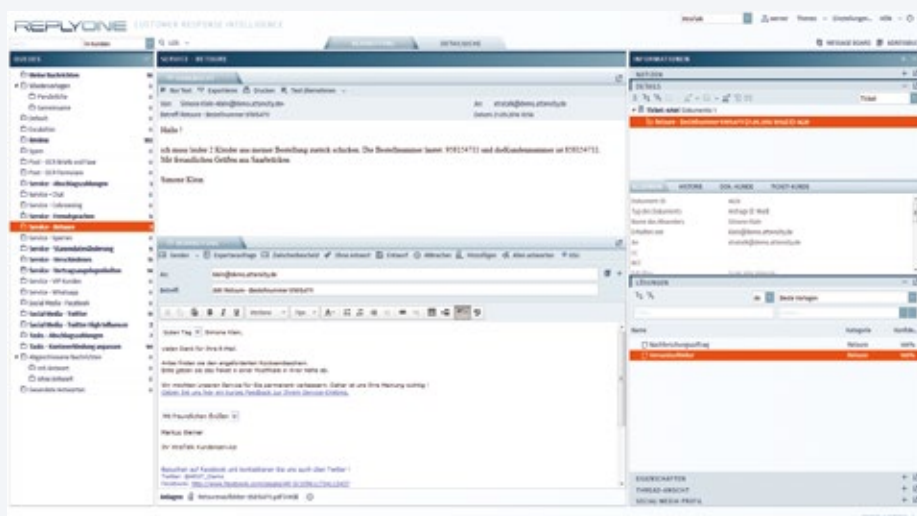
Eines der wichtigsten Argumente für die Entscheidung: ReplyOne bietet die beste Kategorisierung ankommender E-Mails, also die zuverlässigste Inhaltsanalyse. Denn durch den Einsatz künstlicher Intelligenz und Sprachtechnologie ist das System in der Lage, Kommunikationsinhalte in ihrem jeweiligen Zusammenhang zu verstehen – im Gegensatz zu Standardprogrammen, die sich auf eine einfache Schlagworterkennung beschränken und den Kontext unberücksichtigt lassen.

Dadurch erzielt ReplyOne eine extrem hohe Treffsicherheit. Auch wenn ein Kunde eine sehr kurze E-Mail schickt, viele Tippfehler macht oder sich umständlich ausdrückt, vermag das System den Inhalt zu verstehen: Die E-Mail wird automatisch der richtigen Kategorie zugewiesen und an den verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet. Auf dem Bildschirm des Sachbearbeiters erscheint parallel dazu ein Vorschlag für die passende Antwort: Eine erhebliche Entlastung für das Service-Team, das seine Kunden jetzt innerhalb kürzester Zeit kompetent bedient. Für das Unternehmen machte sich das System sofort bezahlt: Allein während der ersten Wochen wurde durch den Einsatz von ReplyOne im Service-Center ein Produktivitätsanstieg um rund 40 Prozent erzielt.

ReplyOne bietet die beste Kategorisierung ankommender E-Mails, also die zuverlässigste Inhaltsanalyse.

Über bonprix

Das Versandunternehmen bonprix ist Teil der Otto Handelsgruppe und mit rund acht Millionen Kunden einer der größten und erfolgreichsten Mode- und Warenversender Deutschlands. Mit stetiger Differenzierung der Angebotsvielfalt, der Integration unterschiedlicher Vertriebswege und der Multiplikation des Erfolgskonzepts im europäischen Markt expandiert bonprix weiter. In Italien, Frankreich und Polen hat bonprix sich bereits etabliert. International beschäftigt das Unternehmen rund 1.200 Mitarbeiter/innen.



In ReplyOne können Servicemitarbeiter auf zuvor festgelegte Vorlagen und kanal-spezifische Textbausteine für die Beantwortung von Anfragen zurückgreifen. Der zugrundeliegende Workflow ist dabei für alle schriftlichen Servicekanäle gleich. Das steigert die Bearbeitungsgeschwindigkeit und sichert die Antwortqualität.



REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE
INTELLIGENCE