

PERFEKTER SERVICE FÜR HOCHWERTIGE MODE



Der Modeversandhändler Peter Hahn setzt im Kundenservice
auf die Lösung ReplyOne von Sematell.

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

Der Modeversandhändler Peter Hahn setzt im Kundenservice auf die Lösung ReplyOne von Sematell.

Peter Hahn steht für höchste Qualität und ausgewählte Marken – das ist seit mehr als 50 Jahren eines der Erfolgsrezepte des Multi-Channel-Unternehmens, das seine hochwertige Mode via Katalog, Onlineshop und stationärem Einzelhandel in zehn europäischen Ländern anbietet. Rund 1.000 Mitarbeiter beschäftigt das Unternehmen mit Firmensitz in Winterbach bei Stuttgart mittlerweile.

So hochwertig und individuell wie die Mode ist auch der Kundenservice. Rund 150 Mitarbeiter kümmern sich aktuell bei Peter Hahn um Bestellungen und Serviceanfragen. Ein Großteil der Anfragen erfolgt telefonisch, das Volumen ist bereits seit Jahren konstant hoch. Der Anteil der schriftlichen Anfragen, vor allem per E-Mail, wächst dagegen in den letzten Jahren sehr deutlich.

Stark steigendes E-Mail-Volumen

Seit 2007 nutzt das Unternehmen deshalb eine spezialisierte Softwarelösung für den Kundenservice: ReplyOne von Sematell. „Als wir 2007 mit der Lösung an den Start gingen, bekamen wir ca. 3.000 E-Mails im Monat: Das konnte man problemlos manuell über ein normales E-Mail-Programm bearbeiten. Dann wurden es kontinuierlich mehr, und heute erhalten wir monatlich ca. 20.000 E-Mails“, erzählt Bettina Gnad, Abteilungsleiterin Kundenservice bei Peter Hahn. „Die meisten davon sind echte Servicevorgänge. Manchmal ist es aber auch nur eine E-Mail mit einem einfachen Dankeschön als Antwort auf z.B. eine Versandbestätigung.“

„Wir haben uns verschiedene Referenzinstallationen und natürlich auch den Wettbewerb angeschaut und uns nach einem initialen Workshop dann für ReplyOne entschieden.“

Die Responsemanagement-Software hieß 2007 noch Mailminder, galt aber nach Einschätzung von Bettina

Gnad damals schon als die „Luxusklasse“ unter den Servicesoftwareprodukten auf dem Markt und entsprach damit perfekt den Qualitätsansprüchen des Unternehmens. „Wir haben uns verschiedene Referenzinstallationen und natürlich auch den Wettbewerb angeschaut und uns nach einem initialen Workshop dann für ReplyOne entschieden. Die Lösung hatte uns auch im Vergleich mit anderen Softwareplattformen voll und ganz überzeugt“, erzählt sie.

Automatisiertes Routing, transparentes Reporting und hohe Nutzerfreundlichkeit

Vor allem das automatisierte Routing und die umfangreichen Reportingmöglichkeiten waren für die Serviceexpertin zentrale Argumente bei der Auswahl der Lösung. Für die interne Qualitätssicherung war und ist es zudem extrem wichtig, geprüfte Antwortbausteine zu hinterlegen und jederzeit auf die Historie sämtlicher Servicevorgänge zugreifen zu können.

ReplyOne wurde nach dem Initialworkshop innerhalb weniger Wochen vor Ort bei Peter Hahn installiert. Bettina Gnad schätzte dabei besonders die Nutzerfreundlichkeit der Lösung. „Die Einarbeitung verlief absolut problemlos. Auch langjährige Servicemitarbeiter, die bislang keine Erfahrung mit solchen Lösungen hatten, fanden sich sehr schnell zurecht. Eine schnelle Einarbeitung auf dem System half uns natürlich auch, als das Serviceteam weiter gewachsen ist.“

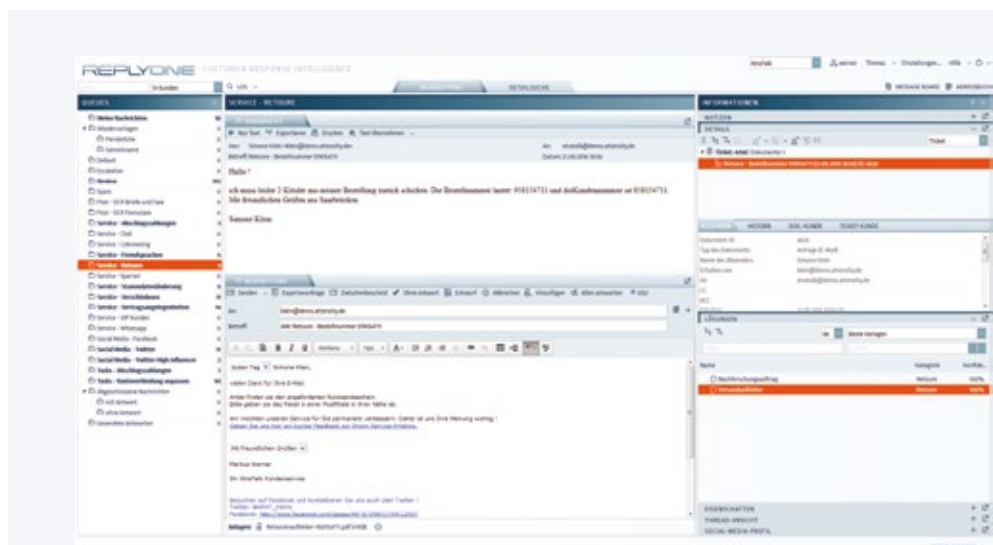
Hohe Integrationsfähigkeit

Einen weiteren Vorteil sieht Bettina Gnad in der guten Integrationsfähigkeit von ReplyOne. „Wir mussten beispielsweise eine Lösung finden, wie wir mit handgeschriebenen Briefen umgehen“, so die Abteilungsleiterin. „Wir haben auch heute noch eine ganze Reihe von Kundinnen, die uns Briefe per Post schicken, die wir natürlich auch über ReplyOne beantworten und im System archivieren wollen.“ Die Lösung war schnell gefunden: Handschriftliche Briefe und Faxe werden gescannt, an ReplyOne übergeben und erscheinen als Bild auf dem Monitor des Kundenbetreuers. Der restliche postalische Schriftverkehr wird ebenfalls gescannt, dann aber über eine integrierte Texterkennungssoftware verarbeitet und automatisch als Text an die Kundenbetreuer zur Bearbeitung weitergeleitet. „Heute ist das Scannen von Briefpost mit Texterkennung fast selbstverständlich. Wir gehörten damals aber sicher zu den Pionieren, die auch analoge Anfragen per Brief und Fax in den digitalen Kundenserviceprozess eingebunden haben“, erläutert Bettina Gnad. Später wurde dann z. B. auch das Online-Shopsystem mit Formularfeldern für die Kontaktaufnahme an ReplyOne angebunden. Vorgesehen ist auch, dass Artikelbewertungen darüber abwickelt werden sollen.

„Die Einarbeitung verlief absolut problemlos. Auch langjährige Servicemitarbeiter, die bislang keine Erfahrung mit solchen Lösungen hatten, fanden sich sehr schnell zurecht.“

Mehr Kommunikationskanäle, mehr Sprachen

„Wir sind vor knapp 10 Jahren mit E-Mail als einzigem Kommunikationskanal und ausschließlich deutschen Inhalten gestartet. Nach und nach kamen neue Kommunikationskanäle wie Brief und Fax hinzu. Seit knapp zwei Jahren arbeiten wir bereits in den drei Sprachen Deutsch, Französisch und Niederländisch in ReplyOne“, erzählt Bettina Gnad. Auch andere Abteilungen von Peter Hahn außerhalb des Kundenservices wurden angebunden. Die Lösung sei immer mitgewachsen – mit neuen Funktionalitäten und neuen Möglichkeiten. Zudem habe das Sematell-Team immer sehr schnell auf individuelle Anforderungen reagiert. Im nächsten Schritt will die Serviceexpertin weitere Länder bzw. Sprachen anbinden. Mit ReplyOne steht auch einer Expansion in weitere Länder nichts im Wege. Die Omni-Channel-Software kann Kundenserviceanfragen in über 40 Sprachen verarbeiten.



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.

Die nächsten Erweiterungen hat Bettina Gnad ebenfalls schon auf ihrer Roadmap: „Unsere Kundinnen sind auf allen Kanälen unterwegs – vom Telefon über den handschriftlichen Brief und E-Mail bis hin zu Social Media. Das lässt sich noch nicht mal unbedingt an einer bestimmten Altersgruppe festmachen. Wir haben zum Beispiel eine 90jährige Stammkundin, die ausschließlich online bestellt. Mehr und mehr Anfragen von Kundinnen erhalten wir auch über die sozialen Netzwerke. Für uns heißt das ganz klar, dass wir zukünftig perfekten Service auch auf weiteren Kommunikationskanälen anbieten wollen, und wir wissen auch, dass ReplyOne diese Funktionalität anbietet.“

Höhere Effizienz und mehr Transparenz

Bettina Gnad zieht jedenfalls ein positives Fazit mit dem bisherigen Einsatz von ReplyOne im Kundenservice für Peter Hahn: „Wir sind deutlich effizienter geworden und haben durch die Statistiken im Rahmen der Reporting-Funktionalität einen sehr guten Überblick über Zeitpunkt, Anzahl und Art der Anfragen. Für eine exakte Steuerung unerlässlich! Und unsere Pläne für den Ausbau des Kundenservices können wir mit ReplyOne auf jeden Fall umsetzen. Bei Sematell stimmt für uns beides: Das Tool sowie das Team. Deshalb würde sich unser Haus heute wieder für ReplyOne entscheiden.“

„Wir sind deutlich effizienter geworden und haben durch die Statistiken im Rahmen der Reporting-Funktionalität einen sehr guten Überblick über Zeitpunkt, Anzahl und Art der Anfragen.“



REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE
INTELLIGENCE