

E-MAIL-FLUT IM GRIFF, SERVICELEVEL VERBESSERT, NEUE KANÄLE IM BLICK



Consorsbank setzt mit ReplyOne von Sematell
auf vernetzte Kundenkommunikation.

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

Uwe Karbole lebt Kundenservice mit Leidenschaft. Der Teamleiter Kundenservice der Consorsbank hat selbst zu Beginn seiner Karriere als Kundenbetreuer gearbeitet. Deshalb weiß er, wie wichtig eine vollständige Kundenhistorie und eine stabile, funktionale und einfach zu bedienende Lösung zur Bearbeitung von schriftlichen Kundenanfragen ist.

2015 stellte er fest, dass die Lösung, die zuvor bei der Consorsbank lange Jahre im Kundenservice im Einsatz gewesen war, langsam an ihre Grenzen stieß. Das E-Mail-Volumen war jährlich um mehr als 10 % gewachsen, auf zuletzt rund 300.000 E-Mails pro Jahr. Uwe Karbole wollte eine neue, omnichannel-fähige und skalierbare Plattform für die insgesamt rund 350 Servicemitarbeiter einführen, um das alte System abzulösen. Wichtiges Entscheidungskriterium war für ihn dabei die Integrationsfähigkeit der neuen Lösung mit dem CRM-System, um eine vollständige Kundenhistorie vorzuhalten und individuellen Service zu ermöglichen.

„Wir hatten vorher eine Insellösung im Einsatz. Eine Kernkomponente war dabei Mailminder. So hieß eine der älteren Vorgängerversionen von ReplyOne. Wir nutzten allerdings nie das Benutzerinterface oder den vollen Funktionsumfang wie z.B. automatisierte E-Mail-Antworten, sondern setzten Mailminder immer nur zur Kategorisierung der eingehenden E-Mails ein.“

Uwe Karbole, Teamleiter Kundenservice



ReplyOne überzeugt mit Funktionalität und Integrationsfähigkeit

Um eine passende, zukunftsfähige Lösung zu finden, sondierte Uwe Karbole gemeinsam mit seinen Kollegen aus der IT-Abteilung den Markt für Responsemanagement-Systeme. Das Team der Consorsbank glich in Produktdemonstrationen, persönlichen Gesprächen und im Live-Betrieb bei Referenzkunden mehrere Softwarelösungen mit dem eigenen Anforderungskatalog ab. Nach sorgfältiger Evaluation entschied sich das Team für ReplyOne. Nicht nur die Funktionalität, darunter insbesondere die Themenerkennung und automatisierte E-Mail-Beantwortung, hatte überzeugt, sondern auch die offene Architektur. Mit ReplyOne ließ sich die gewünschte enge Integration zum CRM-System abbilden. Bei jedem schriftlichen Kundenkontakt sollten Daten mit dem CRM-System abgeglichen und der Inhalt des Schriftverkehrs in das CRM zurückgeschrieben werden. Auch neue Kontakte sollten aus ReplyOne heraus im CRM angelegt werden können. Für ReplyOne sprach außerdem, dass die IT-Abteilung die Integrationskosten in die eigene Systemlandschaft gut abschätzen konnte, da wesentliche Schnittstellen der Vorgängerversion Mailminder entsprachen.

Vor-Ort-Unterstützung bei der Implementierung

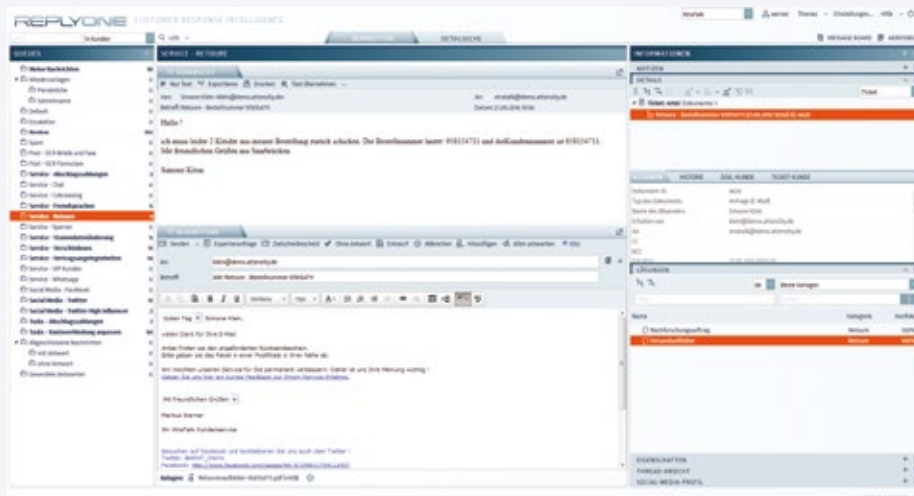
Im Herbst 2015 startete die Implementierungsphase und das gleich mit einer großen Herausforderung: Der Zeitpunkt, an dem die Kundenbetreuer auf das neue System wechseln sollten, stand unverrückbar fest, die IT-Abteilung der Consorsbank hatte aber nur limitierte Ressourcen zur Verfügung, um das neue System aufzusetzen. Sematell unterstützte deshalb mit zwei Entwicklern vor Ort das Team der Consorsbank, um das System mit dem CRM zu integrieren und zeitgerecht an den Start zu bringen. Das gelang in einem gemeinsamen Kraftakt innerhalb des sehr engen Zeitfensters von nur sechs Wochen. „In den Live-Betrieb nach einer relativ kurzen Testphase zu starten,

war nicht die perfekte Lösung, aber nicht anders machbar“, schildert Uwe Karbole. „Unsere IT-Administratoren mussten das System noch kennenlernen und der Support auf Seiten von Sematell sich auch erst einspielen. Aber die Zusammenarbeit und gemeinsame Problemlösung sind hervorragend und haben sich gerade in der sehr heißen Anfangsphase bewährt. Durch die enge Zusammenarbeit haben wir immer ganz kurze Wege und persönliche Ansprechpartner. Sematell liefert bei Bedarf ganz schnell notwendige Plug-ins und unterstützt bei der Fehlersuche.“ Das ist Uwe Karbole insbesondere bei solchen Themen wichtig, die jedem Serviceverantwortlichen die Schweißperlen auf die Stirn treiben: „Gibt es Störungen im Mailversand, können wir nicht den von uns gewünschten Service Level für unsere Kunden erreichen.“ In solchen Fällen ist eine extrem schnelle Reaktion des technischen Supports erforderlich.

„Durch die enge Zusammenarbeit haben wir immer ganz kurze Wege und persönliche Ansprechpartner. Sematell liefert bei Bedarf ganz schnell notwendige Plug-ins und unterstützt bei der Fehlersuche.“

Härtetest nach wenigen Monaten

Nach nur wenigen Monaten im Einsatz musste ReplyOne den ersten Härtetest überstehen. BNP Paribas, die Muttergesellschaft der Consorsbank, hatte im Dezember 2014 die DAB Bank übernommen. Die DAB Bank sollte nun bis Ende 2016 in der Consorsbank aufgehen. Sämtliche IT-Prozesse sollten bis dahin vereinheitlicht und natürlich auch der Kundenservice zusammengelegt werden. „Statt der üblichen rund 1.000 E-Mails pro Tag hatten wir plötzlich das dreifache Volumen“, erzählt Uwe Karbole. Hinzu kam, dass viele Kunden der DAB noch ganz klassisch den Kontakt per Brief zum Service suchten, während Briefe und Faxe bei der Consorsbank eher die absolute Ausnahme waren. „Die Kategorisierung und vor allem die automatische Themenerkennung und Beantwortung haben uns schon sehr geholfen, die E-Mail-Flut in den Griff zu bekommen“, so der Serviceverantwortliche. „Wir hätten sogar noch mehr aus dem System herausholen können, wenn wir mehr Zeit gehabt hätten, es zu trainieren“. ReplyAnalytics, eine der zentralen Systemkomponenten von ReplyOne, ist in der Lage, mehr als 3.000 Wörter pro Sekunde zu analysieren und zu kategorisieren. Die auf künstlicher Intelligenz basierende Software-Engine „lernt“ mit jedem neuen Anwendungsfall und erreicht damit eine extrem hohe Präzision in der Themenerkennung.



In ReplyOne können Servicemitarbeiter auf zuvor festgelegte Vorlagen und kanalspezifische 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.

Absolut stabiles System und höherer Servicelevel

Uwe Karbole ist mit seiner Entscheidung für ReplyOne auch heute noch sehr zufrieden. „Während wir mit dem alten System ab und zu mit Ausfällen zu kämpfen haben, läuft ReplyOne absolut stabil.“ Auch die Servicelevels konnte der Kundenservice der Consorsbank steigern – sowohl mit dem Einsatz der Software als auch mit der Beauftragung eines weiteren Dienstleisters. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Sematell schätzt der Kundenserviceverantwortliche ganz besonders. Über den technischen Support hinaus hat er mit Sematell ein festes Zeitkontingent für erweiterte Dienstleistungen vereinbart. Zusätzliche Projekte, Integrationen und Anpassungen können dadurch sehr kurzfristig bei Sematell beauftragt werden. „Das Sematell-Team geht auch hier die Extrameile für uns“, so Uwe Karbole. „Neue Themen können wir auf Zuruf platzieren, Fragen in einer schnellen Websession klären und auch der inhaltliche Austausch ist super. Ich kann ReplyOne und das Sematell-Team auf jeden Fall weiterempfehlen.“

Aktuell plant Uwe Karbole bereits die nächsten Projekte, darunter ein Update auf die neue Oberfläche, eine engere Integration des Active Directory und eventuell weiterer Kommunikationskanäle für den Kundenservice. „Chat ist für uns beispielsweise sehr interessant. Da schauen wir uns gerade eine Lösung eines Trusted Network Partners von Sematell an, der bereits über eine Schnittstelle zu ReplyOne verfügt.“

„Neue Themen können wir auf Zuruf platzieren, Fragen in einer schnellen Websession klären und auch der inhaltliche Austausch ist super. Ich kann ReplyOne und das Sematell-Team auf jeden Fall weiterempfehlen.“

REPLYONE
CUSTOMER RESPONSE INTELLIGENCE

ReplyOne – immer die richtige, individuelle Antwort

ReplyOne ist die innovative Softwarelösung für den Einsatz in Contact Centern. Mit herausragender künstlicher Intelligenz und hoher Integrationsfähigkeit zu Enterprise-Applikationen ermöglicht ReplyOne die effiziente und präzise Bearbeitung von Serviceanfragen auf sämtlichen schriftlichen Kommunikationskanälen mit dem jeweils gewünschten Automationsgrad. Integrierte Drittsysteme wie Wissensmanagement- oder Voice-Lösungen können einfach und schnell über die zentrale Oberfläche aufgerufen werden. ReplyOne ist wahlweise als On-Premise-Installation oder auch als Cloud-Lösung erhältlich und eignet sich sowohl für kleine Serviceeinheiten als auch für multinationale Contact-Center-Organisationen mit mehreren tausend Mitarbeitern.

Über die Consorsbank

Die Consorsbank ist Teil der französischen Großbank BNP Paribas. Bis Dezember 2014 agierte die Consorsbank unter dem Namen Cortal Consors. Deutscher Hauptsitz der Direktbank ist Nürnberg. Mit einem umfassenden Angebot an Finanzdienstleistungen und -produkten ist die Consorsbank eine der führenden Direktbanken. Die Consorsbank möchte die Regeln des digitalen Lebens auf den Umgang mit Geld übertragen und gemeinsam mit ihren Kunden das Banking der Zukunft entwickeln.



REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE
INTELLIGENCE