

Sortierst Du noch oder antwortest Du schon?

Einfach so: Im Kundenservice dieses weltweit operierenden Handelsunternehmens sind schnelle und einfache Lösungen ein Muss. Mit RESPONSE von ITyX konnte dem steigenden Volumen eingehender Kundenmitteilungen in verschiedenen Sprachen, Inhalten und Prioritäten erfolgreich begegnet werden. Durch die KI-basierte Inhaltsanalyse werden Service-Fälle nun sicher nach Fachkategorien und Dringlichkeit unterschieden. Das Monitoring der Themen und Service-Level macht heute – bei stark gestiegenen Vorgangsvolumen – überhaupt erst eine Steuerung der Service-Performance möglich.

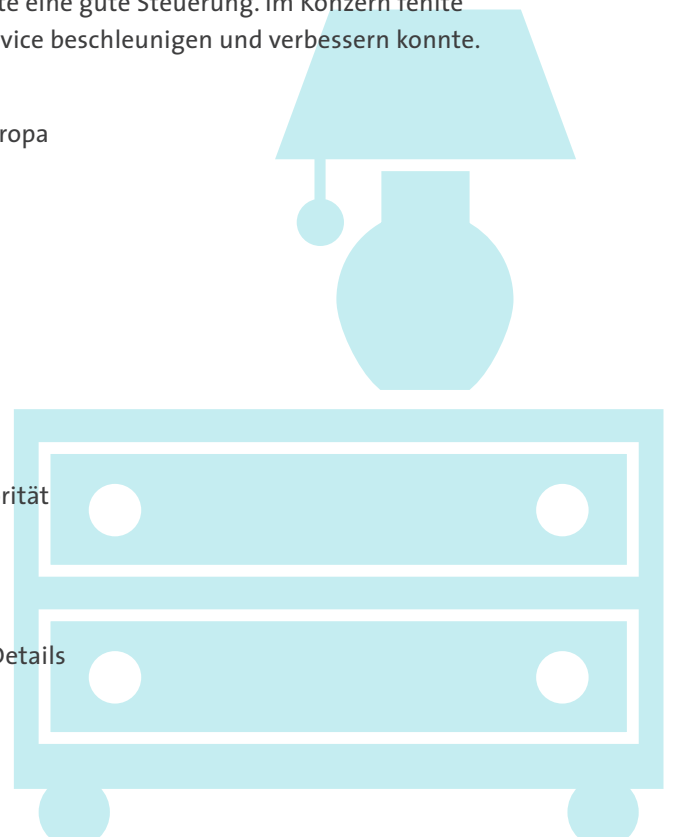
DIE AUSGANGSSITUATION.

Im Kundenservice dieses weltweit agierenden Unternehmens waren die steigenden Anfrage-Volumen – insbesondere per E-Mail – mit klassischen Mail-Systemen nicht länger steuerbar. Die manuelle Sortierung und Verteilung war nur noch mit hohen Aufwendungen zu regeln. Das fehlende Reporting über Anfragemengen und -themen verhinderte eine gute Steuerung. Im Konzern fehlte eine standardisierte Software-Lösung, die den E-Mail Service beschleunigen und verbessern konnte. Dabei stand vor allem die Text-Analyse im Vordergrund.

- uneinheitliche Lösungen zur E-Mail Bearbeitung in Europa
- fehlende Sortierfunktion
- fehlende Reports zu Anfragevolumen und -themen
- stark wachsendes Vorgangsvolumen
- fehlende Kundenhistorien
- hohe Such- und Recherche-Aufwendungen

DIE ANFORDERUNGEN.

- automatische Eingangs-Sortierung nach Skill und Priorität
- Reporting über Anfragethemen und Service-Level
- Schaffen einer standardisierten Lösung
- Serviceteams in ganz EMEA einbinden
- umfangreiche Einstellungs-Optionen und Funktions-Details



DER KUNDE.

- Global Top 3 Einrichtungskonzern
- 130.000 Mitarbeiter
- Jahresumsatz rd. 30 Mrd. EUR

EINGESETZTE ITYX-LÖSUNGEN.

- AI PLATFORM – Workflow und Integrationsplattform
- RESPONSE



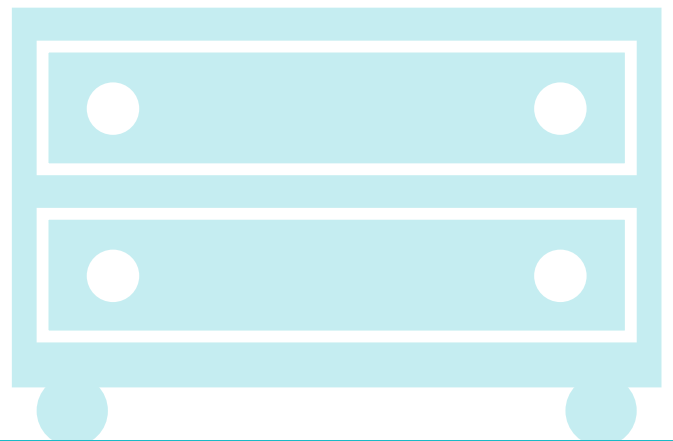
INTEGRATIONSUMGEBUNG.

- Linux, Oracle-DB
- insgesamt mehr als 300 Arbeitsplätze
- 6 Europäische Länder angebunden

DIE ITyX-LÖSUNG.

Mehrere Systeme wurden einem Auswahlprozess unterzogen. Die Wahl fiel auf RESPONSE in Verbindung mit der AI PLATFORM – der dynamischen Workflow- und Vorgangsplattform von ITyX. Maßgeblich für die Entscheidung waren die Lernfähigkeit der Lösung und die damit verbundene Erleichterung bei der Konfiguration von Regelwerken. Die Umsetzung des Vorhabens erfolgte durch den Professional Service von ITyX. Die Multilingualität und die Ausbau-Optionen für die spätere Integration weiterer Kanäle, Landesorganisationen und des stationären Filialnetzes waren weitere ausschlaggebende Gründe für das Vorhaben.

Das Projekt wurde sukzessive in weitere Standorte ausgerollt, ohne dass es innerhalb der Organisation zu Engpässen bei der Integration oder Störungen des Betriebs gekommen ist. Dank der hohen Erkennungsraten müssen nur wenige Kundenanfragen manuell erfasst werden. Stattdessen erfolgt eine skillbasierte Verteilung nach Fachkategorien. Ein umfangreicher Katalog an Wissens-Bausteinen und Text-Modulen vereinfacht die Beantwortung wiederkehrender Service-Fälle. Durch den historischen Überblick und die Verteilmodelle dauert es nur wenige Sekunden bis ein Service-Mitarbeiter den Kontext der Anfrage erfassen und passende Maßnahmen und Entscheidungen treffen kann.



DIE RESULTATE.

- Einsatz der ITyX Lösungsinfrastruktur in Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Spanien und Tschechien
- fallabschließende Vorgangsbearbeitung ohne zusätzliches Service-Personal trotz gestiegenen Vorgangsvolumen
- Senkung der Service-Kosten im Bereich E-Mail
- 800.000 Transaktionen werden p.a. verarbeitet

Mehr erfahren:

-  www.ityx.de/blog
-  www.facebook.com/ITyX.Gruppe
-  twitter.com/ityx/

Sprechen Sie uns an:

-  0800 8998 700
-  sales@ityx.de
-  www.ityx.de

