

## Der Einsatz hat sich ausgezahlt.

Service- und Kundenorientierung sind oberstes Ziel des Commerz Direktservice. Ob Telefon, Fax, E-Mail, Internet oder WAP – als modernes Communication-Center bedient der Commerz Direktservice rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche an über 500 Arbeitsplätzen Anfragen auf allen Kommunikationskanälen. Damit leisten wir umfassendes Kundenbeziehungsmanagement u.a. im Auftrag der Dresdner Bank, Arcor und Allianz Dresdner Bauspar AG.

### DIE AUSGANGSSITUATION.

Das Commerz Direktservice Communication Center setzte Exchange / Outlook in der E-Mail-Bearbeitung ein – und stieß wie viele Bearbeiter mittlerer bis großer E-Mail-Mengen auf die hinlänglich bekannten Probleme: Die aufwendige manuelle Sortierung eingehender E-Mails, das häufige Weiterleiten und Kopieren von komplexen Anfragen wurde mit zunehmender Bedeutung des Kontaktmediums zu einer technisch-organisatorischen Herausforderung. Weder Bearbeitungs- und Liegezeiten konnten im Sinne einer hohen Servicequalität ausgewertet und optimiert werden, noch konnten die Agenten auf direkte Hilfen für die Bearbeitung zugreifen.

- Hoher Personalaufwand durch manuelle Sortierung eingehender Kunden-E-Mails
- Fehlerhafte Weiterleitungen und inkonsistente Vorgangshistorie
- Mehrfachsendungen (Dubletten) mit teilweise unterschiedlichen Antwortinhalten
- Fehlender Prozess zum Aufsetzen von E-Mail-Kampagnen (Multi-Response)
- Archivierungsrichtlinien bei Ablage von E-Mail-Vorgängen werden nicht eingehalten
- Kein effektives, zeitnahes Reporting für Ressourcen-Steuerung & Qualitätsmessung.

### DIE ANFORDERUNGEN.

- Optimale Anpassbarkeit des Systems auf die vorhandenen Strukturen und Prozesse der Nutzer
- E-Mail-Workflow soll analog des Routings in einer ACD funktionieren (Bearbeitergruppen, Warteschlangen)
- Detaillierte Reports über die einzelnen Bearbeitungsschritte müssen erzeugt werden können
- Präzise Benutzerverwaltung mit individuell anpassbaren Rechten
- Einfache Installations- und Updatemöglichkeiten der Clients
- Das System soll neben der eingehenden E-Mail-Bearbeitung auch ausgehende E-Mail-Kampagnen ermöglichen
- Bei der Bearbeitung einer E-Mail sollen alle bisherigen E-Mail-Kontakte (Vorgangshistorie) des Kunden einsehbar sein

### DER KUNDE.

- Commerz Direktservice, führendes Dienstleistungsunternehmen in Deutschland
- rd. 600 Mitarbeiter
- rd. 7 Mio. Kundenkontakte pro Jahr

### EINGESETZTE ITYX-LÖSUNGEN.

- AI PLATFORM – Workflow und Integrationsplattform
- RESPONSE



## DIE ITYX-LÖSUNG.

„Im September 2002 erbrachte der Abgleich der Commerz Direktservice-Anforderungen hinsichtlich Leistungsspektrum und Preis eines Systems eine klare Entscheidung für die intelligente E-Mail-Response-Management Lösung von ITyX. Die Lösungsansätze erschienen uns sehr vielversprechend und innovativ. Uns gefiel vor allem die Möglichkeit, eingehende E-Mails entweder per Stichwort oder auch über das intelligente, selbstlernende System PTME zum Mitarbeiter zu leiten. Dies kann auch in Kombination erfolgen – ein damals einzigartiges Feature.“

ITyX RESPONSE bietet den Commerz Direktservice-Agenten heute eine Reihe wichtiger Funktionalitäten bei der Bearbeitung eingehender E-Mails an. Mit Hilfe von flexiblen Filtern oder selbstlernenden Analysevorgängen werden E-Mail-Anfragen priorisiert, in thematisch gegliederte Warteschleifen sortiert und den zuständigen Mitarbeitern angeboten. Während der Bearbeitung der E-Mails bietet RESPONSE vorgefertigte Textbausteine, umfangreiche Antwortvorschläge und einen Zugriff auf intelligente Wissensdatenbanken zur optimalen Beantwortung. Beim Öffnen der E-Mails wird auf Wunsch die gesamte E-Mail-Historie des Kunden angezeigt. Nach Beantwortung der E-Mail wird diese automatisch abgelegt und kann über diverse Suchfunktionen wiedergefunden werden. Eine fehleranfällige Ablage in selbst erstellten Ordnern entfällt.

Voraussetzung für den erfolgreichen Projektabschluss war ein gründliches Pflichtenheft, in dem die gewünschten Funktionen präzise erfasst waren. Innerhalb eines Monats wurden alle E-Mail-Services auf das neue System portiert. Mittlerweile nutzt Commerz Direktservice das System seit über 10 Jahren, im Februar 2004 wurde ein größeres Upgrade auf eine nochmals deutlich erweiterte Version durchgeführt. Seit 2005 werden jeden Monat zusätzlich mehrere tausend Newsletter über das System versandt.

### DIE RESULTATE.

- *Rd. 90 % aller E-Mails werden automatisch in die richtigen Themengebiete sortiert*
- *Rd. 30 % Senkung des gesamten Eingangsvolumens durch Vermeidung von Weiterleitungen*
- *Erhebliche Verbesserung der Antwortqualität durch den Einsatz von Textbausteinen*
- *Vermeidung von Doppelbearbeitungen durch Dubletten-Check und integrierte Kundenhistorie*
- *Steuerung der Service-Level durch Echtzeit-Reporting in Verbindung mit Eskalationsmanagement*
- *Detailliertes Kostencontrolling und Preiskalkulation für Dienstleistungen im E-Mail-Management*

### Mehr erfahren:

-  [www.ityx.de/blog](http://www.ityx.de/blog)
-  [www.facebook.com/ITyX.Gruppe](https://www.facebook.com/ITyX.Gruppe)
-  [twitter.com/ityx/](https://twitter.com/ityx/)

### Sprechen Sie uns an:

-  0800 8998 700
-  [sales@ityx.de](mailto:sales@ityx.de)
-  [www.ityx.de](http://www.ityx.de)

