

HOCHEFFIZIENTE E-MAIL-BEARBEITUNG



schneider

Ihr Spezialist für Werbeartikel & Dekoration

ReplyOne unterstützt den Schneider Versand
bei der Bearbeitung von eingehenden Kunden-Anfragen.

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

ReplyOne unterstützt den Schneider Versand bei der Bearbeitung von eingehenden Kunden-Anfragen

Der Schneider-Versand setzt ReplyOne für eine hocheffiziente Kundenkommunikation ein und profitiert von der hohen Performanz und Skalierbarkeit des Systems.

Die Herausforderung

Die Schneider Versand GmbH mit Sitz in Wedel ist ein führender Versandhandel für Mode, Lifestyle und Wohn-Accessoires mit bekannten Marken sowie Werbe- und Geschenkartikeln.

Das Unternehmen hatte bereits seit einiger Zeit ein funktionierendes Response-Management-System im Einsatz. Im Laufe der Zeit zeigte sich jedoch, dass das bestehende System den wachsenden Anforderungen von Schneider nicht mehr vollständig entsprach. Problematisch waren beispielsweise große Datenmengen – vor allem wenn es um E-Mail-Anhänge mit hochauflösenden Grafiken für Werbeanbringungen ging. Hier stieß das System schnell an Performance-Grenzen. Darüber hinaus sollte der externe Dienstleister deutlich besser in die Prozesse eingebunden werden.

„Von der schnellen und effizienten Projektumsetzung sowie vom kompetenten Sematell-Support waren wir überaus begeistert. Es war absolut richtig, sich für die Response-Management-Lösung von Sematell zu entscheiden.“

Kirsten Kulbe, Leiterin Kundenservice

So befand sich der Versandhändler im Jahre 2009 auf der Suche nach einem neuen Response-Management-System, das exakt den umfassenden Anforderungen eines modernen Versandhauses entsprach. Schneider legte Wert darauf, dass das gesuchte System selbstständig administrativ bedien- und anpassbar und eine sichere sowie zügige Einführung gewährleistet ist. Auch sollte es in der Lage sein, einem externen Dienstleister gezielt Vorgänge zuzuweisen und diese

Bearbeitung zu überwachen. Darüber hinaus war eine exaktere Kategorisierung als zuvor gewünscht. Natürlich sollte das gesuchte System auch über ein attraktives Preis-/Leistungsverhältnis verfügen.

Die Lösung

Nach einer intensiven Evaluation des Software-Marktes entschied sich Schneider schließlich für ReplyOne, da das System alle gewünschten Funktionen „out-of-the-box“ beinhaltete und darüber hinaus auch vom Preis-/Leistungsverhältnis den Vorstellungen von Schneider entsprach. Ein besonders wichtiger Grund für diese Entscheidung war aber die Fähigkeit, E-Mails regelbasiert nach unterschiedlichen Kriterien auch an einen externen Service Provider zu leiten und zu verfolgen.

Die Implementierung

Sematell analysierte gemeinsam mit Schneider die genauen Anforderungen und Prozesse. Auf dieser Basis wurde das System individuell konfiguriert und harmonisch in die vorhandene IT-Infrastruktur und Prozesse im Kundenservice eingebettet. Die Implementierung gestaltete sich absolut reibungslos und das komplette Projekt war binnen vier Wochen abgeschlossen. „Von der schnellen und effizienten Projektumsetzung sowie vom kompetenten Sematell-Support waren wir überaus begeistert. Es war absolut richtig, sich für die Response-Management-Lösung von Sematell zu entscheiden“, erklärt Kirsten Kulbe, Leiterin Kundenservice bei Schneider.

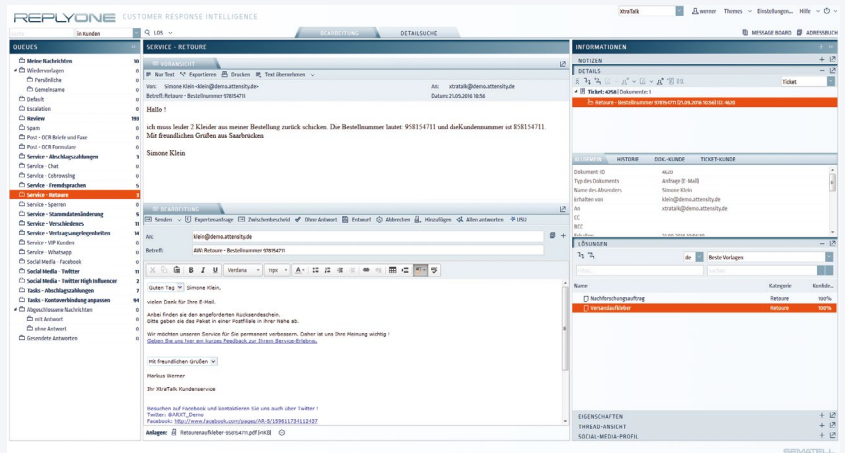
Der Erfolg

ReplyOne hat Schneider eine Fülle von Vorteilen im Vergleich zum vorherigen System beschert. Neben der deutlich höheren Performance und Skalierbarkeit des Systems überzeugte es Schneider durch seine überlegene künstliche Intelligenz (KI): ReplyOne kategorisiert eingehende Nachrichten automatisch und besticht durch eine hohe Präzision beim Vorschlagen von passenden Antwortbausteinen. Eine „Highlighting“-Funktion lässt den Service-Mitarbeiter auf einen Blick die zentralen Schlüsselwörter einer Nachricht erkennen und erhöht so die Effizienz bei der Bearbeitung eingehender Nachrichten zusätzlich. Die Suchfunktionalität erlaubt eine detaillierte Suche innerhalb aller Mails nach aktuellen Schwerpunkten. So werden durch ReplyOne dringende Vorgänge deutlich schneller als zuvor aufgefunden. Darüber hinaus profitiert Schneider vom Sematell-System durch exakt definierte Prozesse für Eskalationen, z. B. von Beschwerden und Reklamationen.

Der Schneider Versand hat sich mit ReplyOne für ein hocheffizientes Response-Management-System entschieden, das alle Anforderungen eines modernen Versandhauses abdeckt und darüber hinaus überlegene Funktionalitäten bietet, mit denen Schneider seine Kunden noch besser und effizienter bedienen kann.

Die wichtigsten Geschäftsvorteile

- Deutlich bessere Steuerung externer Dienstleister
- Hohe Performance und Skalierbarkeit der Plattform
- Intelligente Kategorisierung eingehender Nachrichten
- Automatisches Vorschlagen von passenden Antwortbausteinen
- Effiziente Eskalationsprozesse
- Kurze Projektlaufzeit von nur vier Wochen



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.



REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE
INTELLIGENCE