

Länderspezifischer Kundenservice – zentral gemanagt

Implementierung von multilingualem Responsemanagement für internationale Serviceorganisationen

Implementierung von multilingualem Response-management für internationale Serviceorganisationen

Erfolgreiche nationale Unternehmen, die international expandieren wollen, internationale Unternehmen mit lokalen Länderniederlassungen und Start-ups, die online ihre Produkte in die ganze Welt verkaufen, haben eine gemeinsame Herausforderung: internationalen Kundenservice so zu organisieren, dass das Serviceerlebnis zu einer hohen Kundenbindung führt – idealerweise mit einer individuellen Ansprache in der Muttersprache des Kunden. Gleichzeitig sollen aber die Kosten nicht aus dem Ruder laufen. Mit der Softwarelösung ReplyOne von Sematell können international agierende Serviceorganisationen hocheffizient Kundenservice auf allen schriftlichen Kanälen und mit automatischer Sprachidentifizierung in über 70 Sprachen zentral managen.

Zentrale Plattform sorgt länderübergreifend für Transparenz

Viele international tätige Konzerne haben längst erkannt, dass wichtige Unternehmensprozesse mithilfe zentral verwalteter Enterprise-Softwarelösungen gesteuert werden sollten. Das gilt insbesondere für den Bereich Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) oder Personalwesen. Kundenservice hingegen gilt weit verbreitet immer noch als Ländersache, obwohl seine strategische Bedeutung in den letzten Jahren erheblich gewachsen ist und im Blickpunkt der Unternehmensführung stehen sollte. Das Ergebnis: Unternehmen sind mit den unterschiedlichsten Service-Lösungen in einzelnen Ländern konfrontiert – von einer komplett manuellen Bearbeitung über „handgestrickte“ Lösungen bis hin zu unterschiedlichsten professionellen Softwarelösungen, die zwar als Insellösung funktionieren, jedoch kein transparentes, übergeordnetes Servicemanagement ermöglichen. Übergeordnete Servicethemen zu identifizieren, die vom Unternehmen priorisiert in allen Ländern adressiert werden müssten, ist damit fast unmöglich.

Optimale Transparenz erzielen Unternehmen, wenn sie den Kundenservice für alle Sprachen zentral mit einer professionellen, multilingualen Omni-Channel-Lösung wie ReplyOne managen. Der Vorteil: einheitlich definierte Serviceprozesse und Transparenz über Servicevolumen und -themen in allen Ländern und die Möglichkeit, einzelne Prozesse mithilfe leistungsstarker künstlicher Intelligenz sukzessive zu automatisieren.

Unternehmen haben dabei mit ReplyOne die Wahl, ob sie die komplette internationale Serviceorganisation über einen einzigen Mandanten oder z.B. rechtlich unabhängige Länderorganisationen als separate Mandanten abbilden wollen. Auch mit mehreren Mandanten lassen sich nach einer vorgegebenen Struktur schnell aussagekräftige Reportings erstellen, zusammenführen und auswerten.

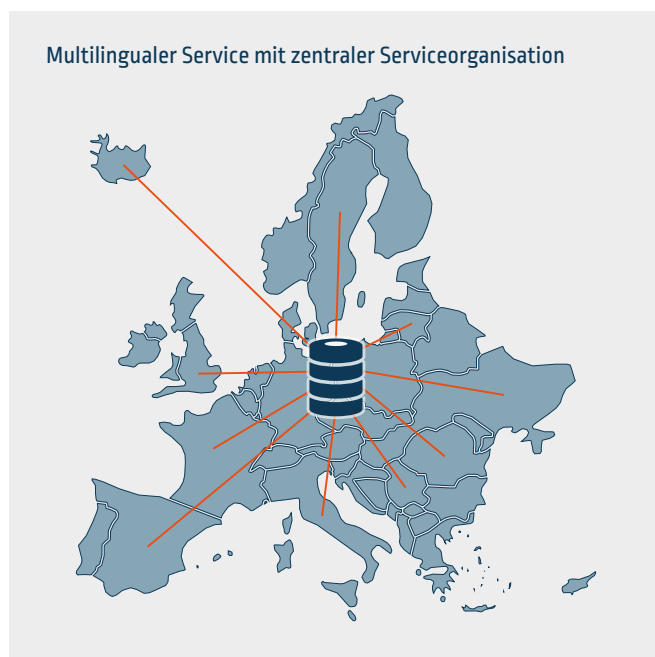
Automatische Sprachidentifizierung

Ausgangspunkt für die Implementierung von ReplyOne als Enterprise-Lösung, die aus insgesamt sechs starken Systemkomponenten besteht, ist zunächst die Installation der Lösung in einer „Zentralsprache“. Sinnvoll ist es dabei, entweder die Sprache zu wählen, in der absehbar die höchste Anzahl von Serviceanfragen eingehen wird, die Sprache der Unternehmenszentrale oder z.B. Englisch als gemeinsamer internationaler Nenner. Sämtlicher Schriftverkehr aus den verschiedensten Kontaktkanälen vom digitalisierten Brief über E-Mail bis hin zu Social-Media und

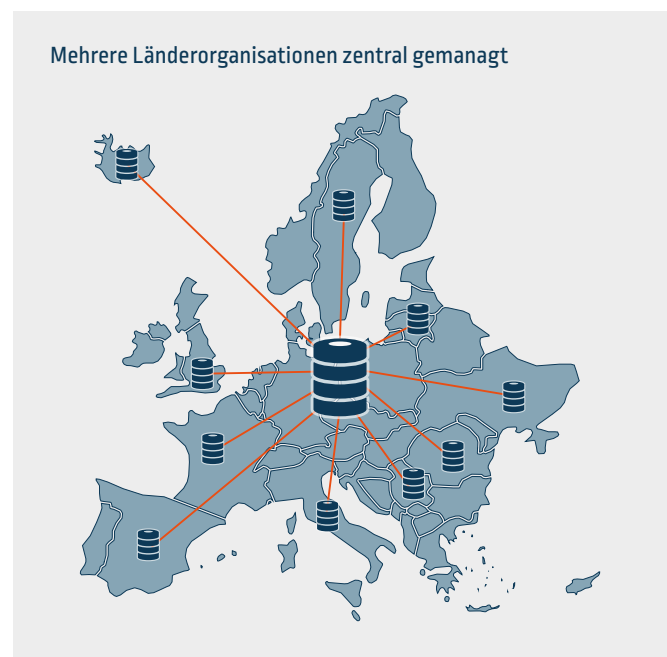
Chat werden über ReplyHub in der Lösung zusammengeführt. Mit Reply-Analytics, der Lösung für Sprachidentifizierung und Themenerkennung, die gemeinsam mit dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz entwickelt wurde, erfolgt im nächsten Schritt eine Sprach- und Themenanalyse. Mit ReplyLink werden zusätzliche Informationen aus Unternehmenssystemen zur Anfrage aggregiert, z.B. aus ERP- oder CRM-Systemen. Damit können Kundendaten vervollständigt werden, die Kontakthistorie zugefügt oder offene Liefertermine angezeigt werden. Die Servicemitarbeiter selbst arbeiten mit ReplyDesk, dessen Herzstück die übersichtliche, einheitliche und intuitive Benutzeroberfläche ist, über die sämtliche Kontaktkanäle bedient werden können.

Routing nach Ländern oder Sprachkompetenz

ReplyOne kann prozessual verschiedene Organisationsformen für internationalen Service abbilden. Mit ReplyRouting sind verschiedenste Routing-Optionen möglich: die Lösung kann zum Beispiel alle Anfragen in einer bestimmten Sprache der jeweils muttersprachlichen Landesorganisation zuordnen und dort ein „queue-based“ Routing durchführen, bei dem die einzelnen Anfragen basierend auf Eingangskanal und weiteren Aspekten nach Dringlichkeit abgearbeitet werden. Oder aber das jeweilige Unternehmen arbeitet mit einer zentralen Serviceorganisation mit multilingualen Mitarbeitern: hier kann ReplyAnalytics anhand der Sprachidentifizierung und Themenerkennung die Komplexität einer Anfrage beurteilen und nach zuvor festgelegten „Skill-Leveln“ routen. Einfache Anfragen können so auch von Nicht-Muttersprachlern kompetent und fehlerfrei bearbeitet werden, weil ReplyOne zur Beantwortung der Anfrage automatisch passende, inhaltlich geprüfte Textbausteine in Landessprache vorschlägt. Ab einem bestimmten Komplexitätsgrad werden Anfragen an muttersprachliche Mitarbeiter des Serviceteams geroutet. Zusätzlich kann auch noch nach inhaltlichen Kompetenz-Leveln unterschieden werden. Beide Optionen können beliebig mit einem „queue-based“-Routing kombiniert werden.



Mit ReplyOne können Serviceorganisationen Anfragen in über 70 Sprachen zentral über einen Mandanten beantworten.



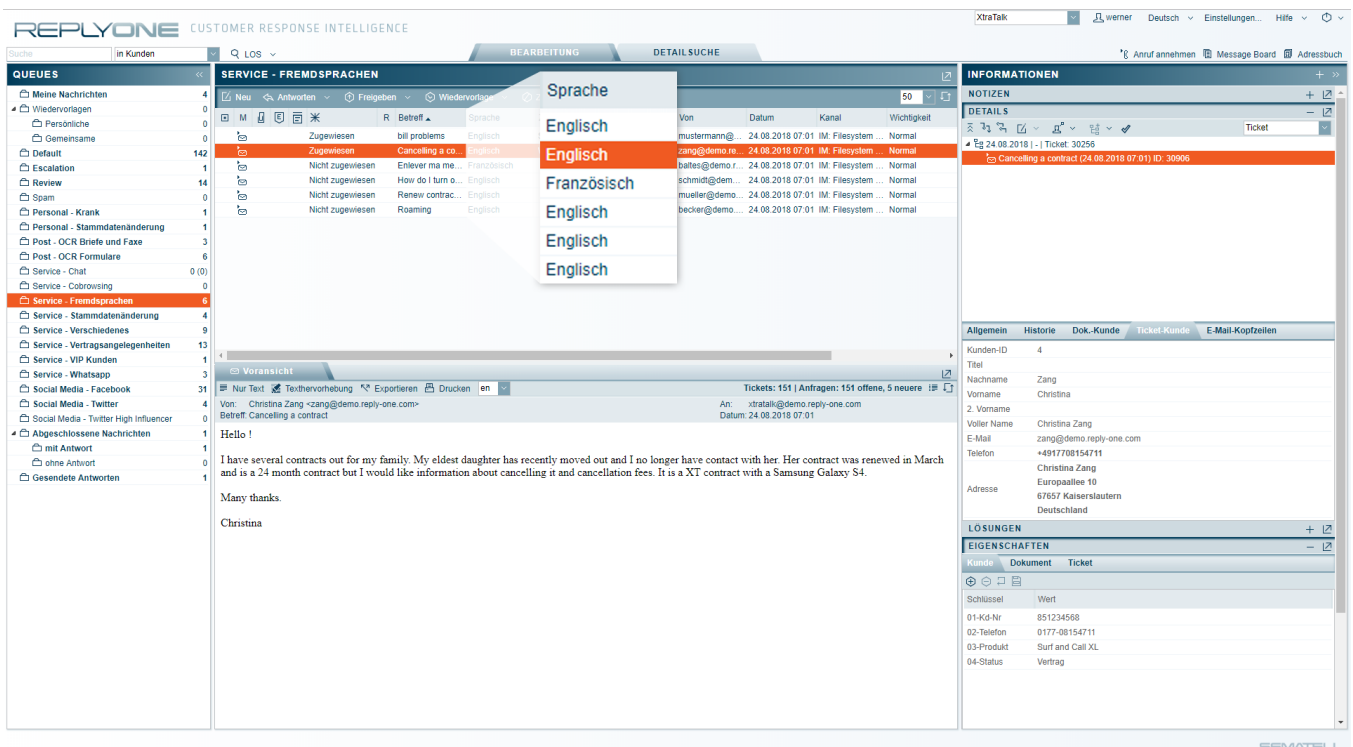
Einzelne Länder oder Sprachen lassen sich wahlweise auch als separate Mandanten führen. Auch so lässt sich leicht ein länderübergreifendes Controlling und Reporting implementieren.

Perfekter Service auch bei kleinen Service Organisationen mithilfe integrierter Übersetzungslösungen

Sind Unternehmen bereits international tätig, haben aber noch nicht die kritische Größe für eigene Länderorganisationen erreicht, kann ReplyOne mithilfe spezialisierter Übersetzungstools, die sich in die Lösung integrieren lassen, dafür sorgen, dass auch mit einem kleinen Team perfekter Service in der Muttersprache des Kunden möglich wird. Dabei übersetzen diese Sprach-Engines die Anfrage in die Muttersprache des Servicemitarbeiters, ReplyOne zeigt passende Antwortbausteine in der gleichen Sprache an. In der Antwort wird von ReplyOne der Textbaustein in der Zielsprache genutzt und zusätzlicher Text durch die Sprach-Engine in die gewünschte Sprache zurückübersetzt. In Abhängigkeit von der Anzahl unterschiedlicher Textbausteine oder Kategorien kann im Projektverlauf entschieden werden, ob das Vorhalten von Textbausteinen in der jeweiligen Landesprache auch unter dem Aspekt der inhaltlichen Pflege und Aktualisierung sinnvoll ist, oder ob die Anfragen so unterschiedlich sind, dass ausschließlich mit der Übersetzungslösung gearbeitet wird.

Die Leistungsfähigkeit solcher professionellen Übersetzungslösungen ist in den letzten Jahren enorm gestiegen und in vielen Fällen kaum noch von professionellen „menschlichen“ Übersetzern zu unterscheiden. Für eine zusätzliche Qualitätssicherung kann über die Routing-Optionen von ReplyOne ein Review durch einen muttersprachlichen Mitarbeiter erfolgen, d.h. sämtliche bereits bearbeiteten Antwortvorschläge laufen bei diesem Mitarbeiter auf und er kann die Antworten akzeptieren oder ablehnen.

Auch angesichts des Fachkräftemangels in der Branche, und dort insbesondere bei der hohen Nachfrage nach multilingualen Servicefachkräften, ist eine solche Lösung sinnvoll. Serviceorganisationen erhalten damit eine pragmatische Lösung an die Hand, die ihnen hilft, Personalengpässe von muttersprachlichen Servicefachkräften zu überbrücken oder zumindest abzufedern.



Mit ReplyOne können Anfragen in verschiedenen Sprachen parallel abgearbeitet werden - und zwar unabhängig von der Sprache der Benutzeroberfläche. Die leistungsstarke künstliche Intelligenz identifiziert zuverlässig die Sprache, so dass die Anfrage gleich mit dem passenden Antwortbaustein in der gleichen Sprache zu dem richtigen Team oder Mitarbeiter geroutet werden kann.

Lokalisierung – Chance für exzellente Kundenzufriedenheit

„All business is local“ – so lautet einer der Grundsätze der internationalen Wirtschaft. Mit der Digitalisierung hat sich die Interpretation dieses Leitsatzes jedoch etwas verschoben. Es geht nicht unbedingt länger darum, dass der Kunde stationär vor Ort kaufen kann, sondern dass er am Point-of-Sale – und das ist in der heutigen Zeit immer häufiger das Internet – ein auf seine lokalen Bedürfnisse zugeschnittenes Käuferlebnis hat. Konkret: Kunden erwarten perfekt übersetzte Websites und Shops und im Nachgang natürlich auch einen Kundenservice, der ihren Ansprüchen und den Gepflogenheiten ihres Heimatlandes entspricht. Während in Deutschland sehr nüchtern, faktenorientiert und ohne größere Umschweife kommuniziert wird, pflegen die angloamerikanischen Länder beispielsweise einen eher lockeren Gesprächston. Vor 1:1-Übersetzungen bei Textbausteinen sollten sich Serviceorganisationen deshalb hüten. Die hohe Schule für exzellente Customer Experience heißt Lokalisierung. Hier werden die Inhalte der Antwortbausteine auf die Bedürfnisse und Erwartungen des jeweiligen Landes angepasst. Auch die bevorzugten Kommunikationskanäle unterscheiden sich nach Ländern teilweise deutlich. So sind beispielsweise Franzosen, Niederländer und Italiener ebenso wie viele Kunden aus dem angloamerikanischen Raum wesentlich Social-Media-affiner als deutsche Kunden. Die Präferenz des Kommunikationskanals sollte deshalb auch in die Routingüberlegungen und die Personaleinsatzplanung mit einbezogen werden.

Rechtliche Rahmenbedingungen und technische Voraussetzungen

Auch die rechtlichen Rahmenbedingungen in einzelnen Ländern sollten Unternehmen beim Thema Service im Blick haben, weil diese unter Umständen erheblichen Einfluss darauf haben, wie eine Zielorganisation aussehen darf. Anforderungen an den Datenschutz gemäß der Datenschutzgrundverordnung in Europa sind dabei ebenso relevant wie gesetzliche Vorgaben in Einzelländern wie Russland. Hier ist beispielsweise kein grenzübergreifender Datenaustausch zulässig. Solche Rahmenbedingungen definieren zwangsläufig, wo eine Lösung installiert bzw. gehostet werden kann.

Hinzu kommen technische Überlegungen. ReplyOne stellt die Nutzeroberfläche in insgesamt 6 Sprachen zur Verfügung und kann insgesamt über 70 Sprachen verarbeiten, darunter auch kyrillische und asiatische Schriftzeichen. Andere Enterprise-Systeme können solche teilweise nach UTF-16 codierten Schriftzeichen möglicherweise nicht verarbeiten, was einen zentralen Betrieb und eine zentrale Steuerung erschweren kann.

Eine Software-Lösung muss sich flexibel an unterschiedliche Servicestrukturen anpassen lassen

Diese regulatorische und kulturelle Adaption genauso wie Vorüberlegungen zu Themenkategorien oder Struktur der Serviceorganisation sind Aufgaben, die keine Softwarelösung den Serviceverantwortlichen abnehmen kann. Aber zu den großen Stärken von ReplyOne gehört die absolute Flexibilität, so dass Unternehmen sowohl ihre ersten Schritte im internationalen Service aus dem Heimatland bis hin zu einer multinationalen Serviceorganisation mit der Lösung abbilden können. Gleichzeitig sorgt die leistungsfähige künstliche Intelligenz dafür, dass viele Prozessschritte nach und nach automatisiert werden können. Für eine exakte Themenerkennung und Kategorisierung benötigt ReplyOne nur 20 bis 30 Dokumente pro Kategorie und Sprache als Lernbeispiele. Regelmäßiges Training mit neuen Beispielen sorgt dafür, dass der extrem hohe Konfidenzwert von über 95 % auch bei künftigen Anfragen auf diesem hohen Niveau bleibt.

Steuerung multinationaler Serviceorganisationen mit ReplyControl

Um eine Serviceorganisation sowohl unter Kostenaspekten wie auch hinsichtlich Customer Experience effizient steuern zu können, brauchen Serviceverantwortliche aggregierte Informationen zu Anfragevolumina in den einzelnen Ländern und Sprachen, zu den wichtigsten Themen, Bearbeitungszeiten und vieles mehr. ReplyControl ist die Systemkomponente in ReplyOne, die genau das liefert. In einem webbasierten Interface können Contact-Center-Verantwortliche sämtliche operativen Servicevorgänge mit Abgleich aller für sie relevanten KPIs beobachten, auswerten und bei Bedarf sofort steuernd eingreifen – und das nicht nur vor Ort, sondern auch auf mobilen Geräten von unterwegs. Mit der differenzierten Rechtevergabe für verschiedene Abteilungen oder Standorte können unterschiedlichste Organisationsstrukturen und Transparenzlevel abgebildet werden – für internationale Serviceorganisationen ein unverzichtbares Steuerungselement.

Fazit: ReplyOne bietet mit über 70 unterstützten Sprachen, einer hohen Integrationsfähigkeit in vor- und nachgelagerte Unternehmenssysteme und enormer Flexibilität bei der Abbildung der gewünschten Zielorganisation beste Voraussetzungen für perfekten Service – überall auf der Welt.

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Sematell GmbH	Phone	+49 (0) 681 85767 0
Neugrabenweg 1	Fax	+49 (0) 681 85767 99
66123 Saarbrücken	E-Mail	info@sematell.com
Deutschland	Web	www.sematell.com

© Sematell GmbH 2018