

# SCHNELLE BEANTWORTUNG VON KOMPLEXEN ANFRAGEN



Die 1&1 Internet AG nutzt ReplyOne  
weltweit an ihren Standorten.

**SEMATELL**  
INTERACTION SOLUTIONS

# Die 1&1 Internet AG nutzt ReplyOne weltweit an ihren Standorten

1&1 ist heute außerhalb Deutschlands in den Ländern Österreich, England, Spanien, Frankreich, USA sowie auf den Philippinen vertreten. Um auch im Ausland einen effektiven Support anbieten zu können, setzt die 1&1 Internet AG ReplyOne länderübergreifend bereits an mehreren Standorten erfolgreich ein. So werden die Sachbearbeiter in Frankreich seit Mai 2007 von ReplyOne unterstützt, im März 2008 kamen die USA und England dazu.

Durch die optimale Mandantenfähigkeit von ReplyOne war es 1&1 möglich, die Integration der ausländischen Standorte an das Sematell-System in sehr kurzer Zeit und zentral von Deutschland aus durchzuführen. „Wir arbeiten bereits seit vielen Jahren mit ReplyOne (ehemals MailMinder)“, sagt Henning Ahlert, Vorstand Operations/Customer Care bei der 1&1 Internet AG. „Aufgrund der langjährigen Erfahrung mit dem System haben wir die Realisierung an unseren ausländischen Standorten innerhalb von vier Wochen durchführen können“, sagt er. Weltweit greifen so die Mitarbeiter auf die Installation von ReplyOne in Deutschland zurück und nutzen an jedem Standort das gleiche Support-System. Dabei rufen die Agenten bei der Bearbeitung von Anfragen oder Reportings nur die Kundendaten des jeweiligen Standorts ab.

## Schnelle Mail-Bearbeitung ist Voraussetzung für guten Kunden-Support

**„Aufgrund der langjährigen Erfahrung mit dem System haben wir die Realisierung an unseren ausländischen Standorten innerhalb von vier Wochen durchführen können.“**

2007 hatte die 1&1 Internet AG allein in Deutschland fünf Millionen Mailanfragen. Seit dem ersten Einsatz von ReplyOne haben sich die Kundenanfragen immer vielschichtiger entwickelt. Kunden gehen unterschiedlich tief ins Detail oder vermischen Anfragen aus verschiedenen Bereichen wie Vertragskundenservice oder Technik. ReplyOne ermöglicht 1&1, die über 14.000 Mails pro Tag zu sortieren und trifft be-

reits Vorentscheidungen, wann beispielsweise eine automatische Antwort erfolgen kann oder wann eine Fachabteilung die Beantwortung übernehmen muss. Dies verringert die Wartezeiten für die Kunden und trägt somit stark zur Kundenzufriedenheit bei. Denn mit der technischen Weiterentwicklung der 1&1-Produkte sind auch die zugehörigen Prozesse komplexer geworden. So hat die 1&1 Internet AG beispielsweise im DSL-Bereich verschiedene externe Leistungspartner, die alle unterschiedliche Anschalt-Prozesse für die DSL-Zugänge haben.

Gleichzeitig sind die Ansprüche der Kunden, beispielsweise bei den Antwort-Zeiten, stark gestiegen. So müssen auch besonders komplexe Anfragen zeitnah von qualifizierten Fachkräften beantwortet werden. Die Lösung von Sematell ermöglicht eine individuelle Bearbeitung von mehr als 25 Mails pro Stunde und Agent. Dabei wird ReplyOne selektiv in den Bereichen eingesetzt, wo eine Vorsortierung der Anfragen möglich ist, beispielsweise bei einfachen Vertrags- oder Technikfragen. Bei etwa 20 bis 30 Prozent der Anfragen senden einzelne Kunden in kurzem Abstand mehrere Mails an den Support. ReplyOne erkennt die Absender der Mails und ermöglicht so die konsolidierte Bearbeitung. Durch ReplyOne werden bei 1&1 etwa 15 Prozent des Gesamt-Volumens an Mail-Anfragen bereits im Vorfeld bearbeitet, ohne dass menschliches Eingreifen nötig ist. Dies spart Zeit und ermöglicht so eine zeitnahe Beantwortung.

# Schnelle Integration in bestehende Unternehmenssysteme

Bevor sich 1&1 für ReplyOne entschied, hatte das Unternehmen bereits konkrete Vorstellungen, was ein solches System leisten sollte. Es bestand der Wunsch nach einer künstlichen Intelligenz, die den Inhalt der E-Mails analysiert, sortiert und mit der erforderlichen Priorisierung an den verantwortlichen Agenten oder Sachbearbeiter weiterleitet.

Gleichzeitig waren Know-how des Herstellers und das Entwicklungspotenzial der Lösung wichtige Kriterien. Schon bei der ersten Implementierung schloss 1&1 die Einführung nach einer Vorbereitungsphase in wenigen Wochen erfolgreich ab.

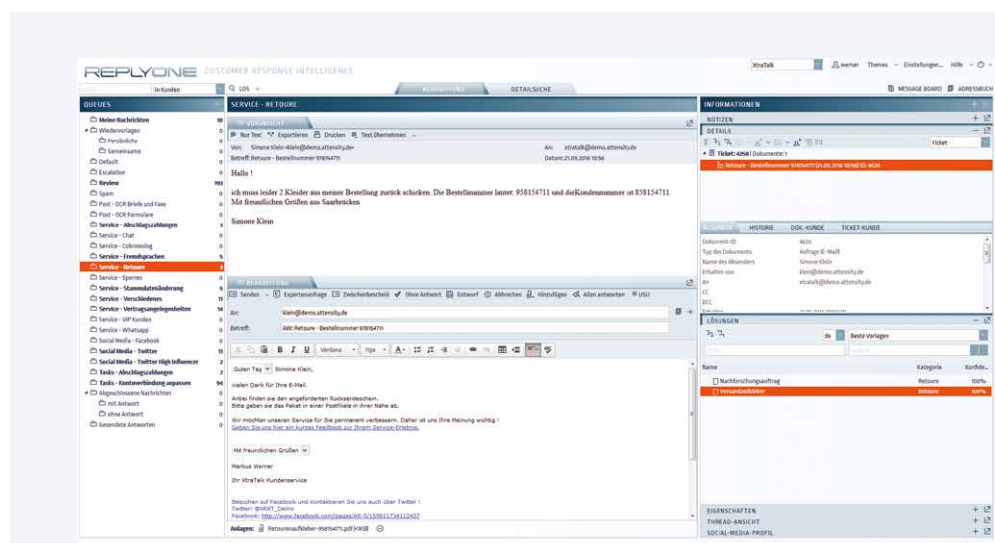
Mittlerweile hat die 1&1 Internet AG ReplyOne vollständig in das eigene CRM-System integriert. So können Agenten unter anderem bei einer Mailanfrage – die nach wie vor mit ReplyOne kategorisiert wird – direkt die gesamte Kundenhistorie einsehen und die Support-Anfrage besser einordnen.

„Für uns als Unternehmen mit über 3.500 Mitarbeitern ist es sehr wichtig, im direkten Kunden-Kontakt schnell und effizient reagieren zu können. 1&1 ist ein führender Internet-Provider und hat daher auch sehr hohe Ansprüche an den eigenen Kunden-Support. ReplyOne ermöglicht es uns, Bearbeitungszeiten bei der Mail-Kommunikation zu reduzieren und so einen optimalen Support anzubieten. Dank ReplyOne können wir mit weniger Personal ein deutlich größeres Volumen an E-Mails bewältigen, schneller auf Kundenanfragen reagieren und die Antwortqualität verbessern.“

Henning Ahlert  
Vorstand Operations/Customer Care  
bei der 1&1 Internet AG

## Über die 1&1 Internet AG

Die 1&1 Internet AG ist mit rund 9 Millionen Kundenverträgen ein führender Internet-Provider und stellt Privatpersonen, Gewerbetreibenden und Freiberuflern ein umfassendes Spektrum ausgereifter Online-Anwendungen zur Verfügung. 1&1 ist auf den Märkten in Deutschland, Österreich, Großbritannien, Frankreich, Spanien und USA präsent.



In ReplyOne können Servicemitarbeiter auf zuvor festgelegte Vorlagen und kanal-spezifische 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