

PROFESSIONELLES E-MAIL-MANAGEMENT



ReplyOne reduziert Kosten und steigert Servicequalität
im Kundendialog von CosmosDirekt.

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

Professionelles E-Mail-Management

Als größter Direktversicherer Deutschlands belegt CosmosDirekt seit Jahren in unabhängigen Ratings die Spitzenpositionen für das Preis-/Leistungsverhältnis ihrer Versicherungs- und Finanzprodukte sowie für die Service- und Beratungsleistungen ihrer Mitarbeiter. Seien es Fragen zur Altersvorsorge, zur Privathaftpflichtversicherung oder zur Autoversicherung – die Kunden erhalten rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr schnelle und kompetente Antwort. Um diesen hohen Qualitätsstandard auch beim Kontaktkanal E-Mail ohne großen Personalaufwand gewährleisten zu können, entschied sich CosmosDirekt für ein professionelles E-Mail-Management mit ReplyOne.

Die Aufgabe

Immer häufiger wenden sich Kunden und Interessenten mit ihren Anliegen per E-Mail an das Vertriebs- und Serviceteam von CosmosDirekt. Sind im Jahr 2003 pro Tag rund 100 E-Mails bei dem Direktversicherer eingegangen, hat sich dieses Volumen fortan jährlich um einen zweistelligen Prozentsatz erhöht. „80 Prozent der Verbraucher sehen E-Mails als Kommunikationsmittel der Zukunft“, erläutert Thomas Stürmer, IT-Leiter bei CosmosDirekt, die Entwicklungen. „Für unser Geschäftsmodell des reinen Direktvertriebs ist ein professionelles E-Mail-Management deshalb unumgänglich geworden.“

Die Lösung

„Dank ReplyOne können wir mit weniger Personal ein deutlich größeres Volumen an E-Mails bewältigen, schneller auf Kundenanfragen reagieren und die Antwortqualität verbessern.“

Mit ReplyOne hat CosmosDirekt die ideale Lösung gefunden. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und moderner Sprachtechnologie ist das Omnichannel-Management-System in der Lage, die Inhalte der eingehenden elektronischen Post präzise zu analysieren und mehrdimensional nach den Anliegen der Kunden, Absenderadressen oder Tonalität zu klassifizieren. Dabei erweitert das System ständig

sein „Wissen“, wodurch die Software auch Änderungen in der Kommunikationslandschaft oder neue Themenfelder schnell adaptieren kann. Nach der inhaltlichen Analyse und Kategorisierung leitet ReplyOne die E-Mails automatisch mit der entsprechenden Priorisierung an den zuständigen Sachbearbeiter weiter. Dieser erhält gleichzeitig mit der E-Mail vorgefertigte Textbausteine oder Antwortvorschläge, deren Passgenauigkeit durch einen Konfidenzwert angezeigt wird.

Einsparungen von rund 100.000 Euro pro Jahr

Allein durch die automatische Analyse und Weiterleitung der E-Mails, die früher manuell vorgenommen werden musste, ließ sich die Bearbeitungszeit pro E-Mail um eine Minute verkürzen. „Dank ReplyOne können wir mit weniger Personal ein deutlich größeres Volumen an E-Mails bewältigen, schneller auf Kundenanfragen reagieren und die Antwortqualität verbessern“, resümiert Stürmer. Darüber hinaus profitiert der Direktversicherer durch einen deutlich reduzierten Arbeits- und Kostenaufwand im Controlling und Reporting. Das vollständig mandantenfähige ReplyOne kontrolliert nicht nur den kompletten Workflow, sondern sorgt mit hinterlegten Eskalationsstufen und unterschiedlichen Queuingmechanismen auch für eine optimale Auslastung des Serviceteams.

DER KUNDE

- CosmosDirekt ist mit über 1,4 Mrd. Euro Beitragseinnahmen der größte Direktversicherer Deutschlands

DIE HERAUSFORDERUNG

- Beantwortung einer hohen, stetig steigenden Anzahl von E-Mails
- Optimale Auslastung des Serviceteams
- Controlling und Reporting
- Mandantenfähigkeit

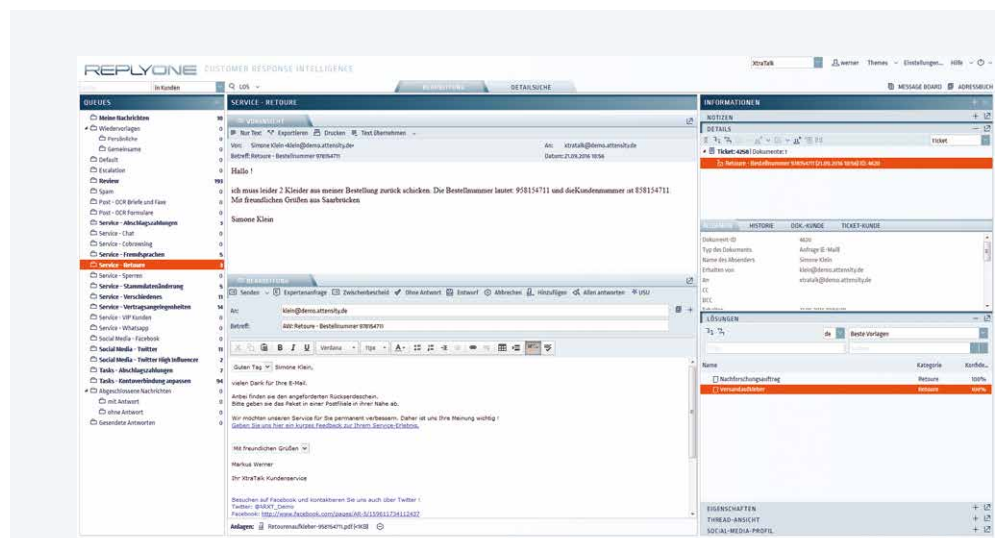
DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK

- Einsparungen von rund 100.000 Euro pro Jahr
- Bewältigung eines größeren E-Mail-Volumens
- Schnellere Reaktion auf Kundenanfragen
- Verbesserung der Antwortqualität
- Verarbeitung einer weitaus größeren Anzahl an Briefen und Faxen

Zudem kann CosmosDirekt mit Hilfe der integrierten Reporting-Komponente die elektronische Korrespondenz in Echtzeit auswerten sowie Statistiken über die Service-Level erstellen. „Durch die automatisierten Kommunikationsprozesse erwarten wir Einsparungen von rund 100.000 Euro pro Jahr.“ Im Jahr 2007 wurde das Einsatzgebiet von ReplyOne insofern erweitert, als dass im Zuge einer papierlosen Sachbearbeitung mittlerweile auch Briefe und Faxe digitalisiert verarbeitet werden können.

Über CosmosDirekt

CosmosDirekt ist mit über 1,4 Mrd. Euro Beitragseinnahmen der größte Direktversicherer Deutschlands. Durch den konsequenten Verzicht auf Außendienst, Makler und Geschäftsstellen kann das Unternehmen seinen Kunden einen Kostenvorteil bieten, der überzeugt: Die äußerst niedrigen Abschluss- und Verwaltungskosten führen zu dauerhaft niedrigen Beiträgen und – im kapitalbildenden Bereich – zu überdurchschnittlich hohen Kundenrenditen. Der lupenreine Direktversicherer bietet individuelle Produktlösungen rund um Person, Auto, Haus und Geld. Das Unternehmen ist 365 Tage im Jahr rund um die Uhr persönlich und kompetent für Kunden und Interessenten erreichbar. Mehr Informationen finden Sie unter www.cosmosdirekt.de.



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