

PASSGENAUER KREDIT MIT PERFEKTEM PERSÖNLICHEM SERVICE



Damit der Kundenservice mit dem dynamischen Unternehmenswachstum Schritt halten kann, setzt FINANZCHECK.de auf die Responsemanagement-Lösung ReplyOne von Sematell

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

PASSGENAUER KREDIT MIT PERFEKTEM PERSÖNLICHEM SERVICE

Damit der Kundenservice mit dem dynamischen Unternehmenswachstum Schritt halten kann, setzt FINANZCHECK.de auf die Responsemanagement-Lösung ReplyOne von Sematell

FINANZCHECK.de ist anders als andere Internet-Vergleichsportale. Der Online-Kreditvermittler hat nämlich nicht nur eine innovative und nutzerfreundliche Webplattform, sondern bietet seinen Kunden gleichzeitig einen qualifizierten Kundenservice mit persönlichem Ansprechpartner von der ersten Frage zum Angebot bis zum Abschluss eines Kreditvertrages. Damit unterstützt FINANZCHECK.de seine Kunden bei der Suche nach der optimalen Finanzierung für private Wünsche – für das Auto, die neue Einrichtung oder für eine clevere Umschuldung. Schnell, transparent und kostenfrei. Nur wenige Minuten benötigen Kunden, um die Daten für den Kreditwunsch und einige persönliche Angaben für die gleichzeitige Anfrage bei über 20 Banken auf der Plattform einzugeben, um dann auf Knopfdruck verschiedene, passgenaue Kreditangebote zum Vergleich zu erhalten – qualifizierte Beratung per Telefon oder E-Mail inklusive. Oft können alle erforderlichen Unterlagen online eingereicht werden, auch die für eine Kreditvergabe notwendige eindeutige Identifizierung kann in den meisten Fällen per Video-Ident mit Webcam und Personalausweis von zu Hause aus erledigt werden. Bei einigen Banken kann sogar die rechtsverbindliche Unterschrift digital geleistet werden, so dass die Auszahlung des Kredits schon am kommenden Werktag erfolgen kann. Dabei betreut ein persönlicher, qualifizierter Ansprechpartner den Kunden von der Angebotsberatung bis hin zur Auszahlung.

„Die Lösung ist so flexibel, dass wir damit unsere Serviceorganisation und unsere ‚andere‘ Arbeitsweise abbilden konnten. Zudem ist die Nutzeroberfläche wie bei einem klassischen Büro-Mailprogramm strukturiert – damit brauchten unsere Berater kaum Einarbeitungszeit.“

Bastian Seibt, Senior Business Development and Operations Manager

Ein Konzept, das überzeugt. FINANZCHECK.de gehört mit einer jährlich durchschnittlichen Wachstumsrate von 35 % in den vergangenen drei Jahren europaweit zu den am schnellsten wachsenden Financial-Services-Unternehmen. Rund 270 Mitarbeiter erzielten 2017 einen Umsatz von mehr als 35 Mio. Euro. Das Unternehmen hat über die 2012 gestartete Plattform bereits ein Kreditvolumen von mehr als 3,5 Mrd. Euro vermittelt. Seit August 2018 gehört das Unternehmen zur Scout24-Gruppe.

Herausforderung persönliche Beratung

Das Erfolgsrezept von FINANZCHECK.de - die qualifizierte Beratung durch einen persönlichen Ansprechpartner - war für die Kundenserviceorganisation gleichzeitig die größte Herausforderung.

Bereits 2016 war klar, dass es angesichts des dynamischen Unternehmenswachstums immer schwieriger werden würde, die E-Mail-Bearbeitung über übliche Büro-Mailprogramme abzuwickeln. E-Mails ließen sich damit zentral für jeden Kunden kaum nachvollziehen, und auch die Bearbeitung allgemeiner Anfragen an ein zentrales E-Mail-Postfach stellte sich als zunehmend komplex heraus. Hinzu kamen bei steigender Mitarbeiterzahl immer aufwendigere Vertretungsregelungen für Urlaub und Krankheit, wenn Anfragen direkt an die persönlichen E-Mail-Adressen der Berater gerichtet waren. FINANZCHECK.de brauchte eine professionelle Lösung, um die Wettbewerbsvorteile Bearbeitungsgeschwindigkeit und persönlicher Ansprechpartner nicht im Zuge des schnellen Wachstums zu verlieren.

Suche nach einer skalierbaren professionellen Kundenservice-Lösung

„Wir haben uns daraufhin den Markt für Kundenservice-Lösungen sehr genau angeschaut“, erzählt Bastian Seibt, Senior Business Development and Operations Manager bei FINANZCHECK.de. „Ungefähr 10 Lösungen haben wir dann im Anschluss genauer unter die Lupe genommen und mit unseren sehr spezifischen Anforderungen abgeglichen.“ Produktdemonstrationen in einer kontrollierten Umgebung oder Aussagen über die theoretische Leistungsfähigkeit reichten dem Kundenservice-Experten allerdings nicht. Deshalb initiierte er Ende 2016 mit drei Lösungen zumindest rudimentäre Proof-of-Concept-Tests unter Realbedingungen. Das bedeutete zwar Doppelbearbeitung sowohl im Live-System als auch im Testsystem und somit einen erheblichen Mehraufwand für die Serviceorganisation, aber nur so konnten sich alle Beteiligten bei FINANZCHECK.de davon überzeugen, ob die Lösungen tatsächlich hielten, was sie versprochen hatten. Jeweils für vier Wochen wurden die Lösungen auf Herz und Nieren geprüft.

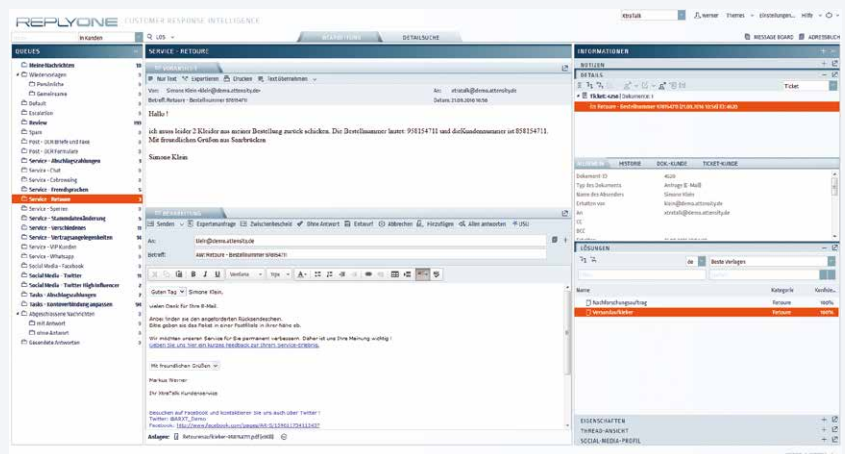
Im Februar 2017 entschied sich FINANZCHECK.de schließlich für ReplyOne von Sematell. „Die Lösung ist so flexibel, dass wir damit unsere Serviceorganisation und unsere ‚andere‘ Arbeitsweise abbilden konnten“, erklärt Bastian Seibt. „Zudem ist die Nutzeroberfläche wie bei einem klassischen Büro-Mailprogramm strukturiert – damit brauchten unsere Berater kaum Einarbeitungszeit.“

Implementierung innerhalb von wenigen Wochen

FINANZCHECK.de war sicher, die richtige Lösung gefunden zu haben, wollte aber noch die Verfügbarkeit des schon angekündigten Re-Designs des ReplyOne Webclients abwarten, um den Beratern von Anfang an die intuitive Nutzeroberfläche zur Verfügung zu stellen. Im Mai 2017 schließlich startet die Implementierung und war innerhalb weniger Wochen abgeschlossen. „Das hat in der Zusammenarbeit grundsätzlich gut geklappt und wir waren im Juni bereits live mit der Lösung. Aber auch die Sematell-Mitarbeiter mussten erst verstehen und akzeptieren, dass wir anders sind und eben keine Standard-Prozesse wollen, selbst wenn die in klassischen Contact Centern noch so gut funktionieren“, so Bastian Seibt. „Der administrative Aufwand für die Abbildung der persönlichen E-Mail-Adressen im Serviceprozess war dabei sicherlich eine der größten Herausforderungen. Das Thema hätten wir mit jeder Lösung gehabt, aber mit ReplyOne konnten wir es tatsächlich wie gewünscht umsetzen, auch wenn wir dafür ein paar Extrarunden drehen mussten.“

Die wichtigsten Geschäftsvorteile

- Zuverlässige Automatisierung
- Schnelle Einarbeitung der Servicemitarbeiter
- Integration mit CRM
- Automatische Extraktion der Kundendaten
- Routing an persönlichen Ansprechpartner
- Qualitätsgeprüfte Textbausteine



In ReplyOne können Servicemitarbeiter auf zuvor festgelegte Vorlagen und kanalspezifische Textbausteine für die Beantwortung von Anfragen zurückgreifen. Der zugrunde liegende Workflow ist dabei für alle schriftlichen Servicekanäle gleich. Das steigert die Bearbeitungsgeschwindigkeit und sichert die Antwortqualität.

Beratung per Telefon, E-Mail und SMS

Ein Team von rund 150 ausgebildeten Kreditspezialisten betreut die Kunden der Kreditvermittlungsplattform per Telefon, SMS und E-Mail. Daneben gibt es kleine, spezialisierte Inbound-Teams, die z. B. Erstkontakte bearbeiten oder Auskünfte zum aktuellen Bearbeitungsstand geben können. Bei den Beratern und den Inbound-Teams kommt insgesamt ein monatliches Kontaktvolumen im zweistelligen Tausenderbereich zusammen. Als Telefonlösung kommt die telegra ACD zum Einsatz. „Dass eine enge Verknüpfung zwischen der telegra ACD und ReplyOne über eine Schnittstelle möglich ist, war schon ein Punkt, der unsere Entscheidung für ReplyOne positiv beeinflusst hat“, erläutert Bastian Seibt.

Wichtig war FINANZCHECK.de insbesondere die tiefe Integration von ReplyOne mit der eingesetzten CRM-Lösung. Der komplette Schriftverkehr wird von ReplyOne im CRM protokolliert. Zudem extrahiert die Responsemanagement-Lösung automatisch bei eingehenden E-Mails die zugehörigen Kundendaten aus dem CRM. Auch Telefonnotizen können über die Oberfläche von ReplyOne direkt im CRM abgelegt werden.

FINANZCHECK.de „kennt“ seine Kunden

Eine Besonderheit ist, wie FINANZCHECK.de SMS als Kommunikationskanal in den Serviceprozess einbezogen hat. SMS werden nicht, wie das grundsätzlich möglich wäre, über ReplyOne direkt als schriftlicher Kontaktkanal behandelt. Stattdessen gehen die SMS auf der zugewiesenen Festnetzrufnummer des persönlichen Ansprechpartners ein und werden direkt über das Telefonsystem von telegra als Sprachnachricht auf eine gesonderte Sprachmailbox geleitet. Jeder Kreditberater erhält damit die SMS seiner Kunden ohne zeitliche Verzögerung als persönliche Sprachmailbox-Nachricht über die ReplyOne-Oberfläche.

„Wir konnten mit ReplyOne den Prozess zuverlässig automatisieren, sind dadurch jetzt deutlich schneller und konnten die Transparenz über die Kommunikation mit dem einzelnen Kunden beibehalten. [...] Ich kenne bisher jedenfalls keine Lösung, die das besser macht.“

Bastian Seibt, Senior Business Development and Operations Manager



FINANZCHECK.de hat sämtliche Prozesse im Kundenservice darauf verprobt, dass Anfragen oder Nachrichten des Kunden immer direkt beim zuständigen Ansprechpartner landen – auch dann, wenn der Kunde statt der persönlichen Kontaktdaten seines Beraters eine allgemeine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse nutzt. Rufnummer oder E-Mail-Adresse werden jeweils im Abgleich mit dem CRM automatisch identifiziert.

Deutlich schnellere Bearbeitung

Mithilfe der hinterlegten Textbausteine und Formulare hat sich die Bearbeitungszeit pro E-Mail um rund eine Minute verkürzt. „Wenn man das auf unsere Kontaktvolumina hochrechnet, kommt einiges zusammen“, so Bastian Seibt. „Wir konnten mit ReplyOne den Prozess zuverlässig automatisieren, sind dadurch jetzt deutlich schneller und konnten die Transparenz über die Kommunikation mit dem einzelnen Kunden beibehalten.“

Hilfreich ist für den Kommunikations-Verantwortlichen dabei, dass ReplyOne den direkten Zugriff auf die Reporting-Datenbank erlaubt, so dass FINANZCHECK.de neben den von ReplyOne zur Verfügung gestellten Reports auch eigene Analysen durchführen kann. „Wir werten die Kontaktdaten sehr sorgfältig aus, um unsere Kunden besser zu verstehen und unseren Kundenservice ständig zu verbessern“, sagt Bastian Seibt.

ReplyOne wächst mit der Serviceorganisation, sodass Bastian Seibt auch bei einem weiterhin so dynamischen Unternehmenswachstum wie in den vergangenen Jahren nicht auf eine andere Lösung umsatteln muss. Mit der Responsemanagement-Lösung können nämlich bis zu 5.000 Nutzer gleichzeitig arbeiten.

Pläne für weiteren Ausbau des Kundenservice

Bastian Seibt will das Kundenerlebnis weiter verbessern und die Kommunikationsmöglichkeiten ausbauen. „Neben weiteren – sinnvollen – Kontaktkanälen wird sich der Kunde auf eine intuitive und noch einfachere Kommunikation mit uns freuen dürfen.“ Details verrät Bastian Seibt über seine Projekte, die zum Teil schon unter Live-Bedingungen getestet werden, nicht. Und seine „Wunschliste“ für neue Funktionalitäten in ReplyOne hat er bereits bei Sematell platziert und sie wird laufend erweitert. „Im Gegensatz zu einem Blended-Agent-Modell in den meisten Contact Centern, bei dem ein Kundenberater entweder telefoniert oder schriftliche Anfragen bearbeitet, bereiten unsere Kundenberater häufig bereits den zugehörigen Schriftverkehr vor oder erhalten Kundenunterlagen per E-Mail, während sie parallel mit dem Kunden telefonieren, deshalb brauchen wir auch beide Masken parallel auf dem Schirm“, erklärt er.

Andere Funktionalitäten werden bereits im nächsten Upgrade von ReplyOne enthalten sein, darunter eine noch einfachere Rechtevergabe für das Queue-Management. „Das spart mindestens drei Klicks pro interner Nachricht“, meint er erfreut. Aktuell betreibt FINANZCHECK.de die Lösung on Premise auf eigenen Servern. „Der administrative Aufwand ist aber nicht zu unterschätzen“, berichtet Bastian Seibt. „Wir mussten aufgrund der gewünschten Flexibilität der Lösung an einigen Stellen technisch tiefer einsteigen, als wir das eigentlich wollten.“ Er kann sich deshalb zu einem späteren Zeitpunkt durchaus vorstellen, ReplyOne als gehostete Lösung zu nutzen.

Mit der Performance der Lösung ist er jedenfalls zufrieden. „Gerade durch die intensive Zusammenarbeit in der Implementierungsphase kennt man natürlich alle Stolpersteine. Und nachdem wir die gemeinsam aus dem Weg geräumt haben, funktioniert die Lösung wie von uns gewünscht.“ Der Kundenservice-Experte würde sich deshalb auch wieder für ReplyOne von Sematell entscheiden: „Ich kenne bisher jedenfalls keine Lösung, die das besser macht. Jetzt muss Sematell nur noch im technischen Support unser Prinzip des persönlichen Ansprechpartners umsetzen“, schmunzelt Bastian Seibt abschließend.





REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE
INTELLIGENCE