

Weniger Kosten, verbesserte Kundenzufriedenheit

Digital Dialog optimiert Service in der Cloud mit KI-basierten Bots



Ihre Kunden. Unsere Leidenschaft.



Kunde: Digital Dialog GmbH

Branche: Kundenservice Dienstleistungen

Standort: Düsseldorf, Nordrhein-Westfalen

Nutzer: 60

Herausforderungen

- Kostensenkung durch automatisierte Prozesse gefordert
- Volumentreiber sind Reklamationen, hier ist Fingerspitzengefühl und absolut korrekte Bearbeitung gefragt
- Automatisierung muss umfassend sein, darf die Servicequalität in keiner Weise beeinträchtigen
- Automatisierte Prozesse sehr variantenreich

Produkt

- Genesys Cloud CX

Lösungen

- Inbound
- Voice-Bot
- Workforce Engagement Management

Partner

- VR Voice GmbH

Integrationen

- SAP

Die Digital Dialog GmbH ist Profi für Kunden-service-Dienstleistungen und verfügt über nachgewiesene Branchenkompetenz. Ein Großteil des Angebots ist perfekt auf das Verlagswesen zugeschnitten. Vom Selbstverständnis sieht sich das Düsseldorfer Unternehmen als sales- und serviceorientierte Schnittstelle zu seinen Kunden. Im Detail liegt der Fokus auf der professionellen Inbound- und Outbound-Betreuung, auf Call-Center-Tätigkeiten und auf sowohl Non-Voice- als auch digitalen Services. Dank der Bots ist Digital Dialog ein 24/7-Dienstleister, der ausgelagerte Aufgaben seiner Kunden zuverlässig übernimmt.

Umkämpftes Verlagsgeschäft ist Kerngeschäft

Als hundertprozentige Tochter der Rheinische Post Mediengruppe - einer der fünf auf-lagenstärksten regionalen Zeitungsverlage Deutschlands - muss der Dienstleister in seinem Stammgeschäft als leistungsstarker Kosten-senker auftreten können. Indes ist dieses Unterfangen alles andere als trivial: Für Zeitungsleser ist die Morgenlektüre so wichtig wie der tägliche Kaffee; Lieferausfälle oder Verzögerungen führen in den meisten Fällen stante pede zu einem Anruf, den das Contact Center mit Empathie bearbeiten muss.

„Dennoch sind wir angetreten, den Kunden-service günstiger zu gestalten - was uns mit der Genesys Cloud in vielfacher Hinsicht gelungen ist“, sagt Corinna Kausen, Prokuristin der Digital Dialog GmbH, und ergänzt: „Die Voicebots sollten uns helfen, den Service für die Leser noch besser zu machen, da sie nun ohne Wartezeiten ihr Anliegen anbringen können.“

Für die reibungslose Umsetzung des Projekts zeichnet der Genesys-Partner VR Voice verantwortlich.

Voicebots beantworten die Anrufe

Um die gewünschten Kosteneffekte zu erzielen ohne Qualitätseinbußen hinzunehmen, entwickelte VR Voice gemeinschaftlich mit Digital Dialog zwei KI-basierte Voicebots. Das Ergebnis ist ein grandioser Erfolg.

„Verschiedenste Varianten der Anrufe können wir nun umfänglich durch die Bots bearbeiten lassen. Unser Ziel, die repetitiven 1st-Level-Anfragen automatisiert abzuwickeln und den Agenten Freiraum für Beratungsgespräche zu schaffen, haben wir auf diesem Weg erreicht“, so Corinna Kausen.

Im Detail: Die Bots erledigen dieselbe Anzahl an Anrufen bei Digital Dialog wie 15 Vollzeit-mitarbeiter. Personal mussten wir durch die Einführung der Bots nicht abbauen, im Gegenteil, wir haben mit der Automatisierung offene Stellen besetzt und den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, sich in den anspruchsvollen Themen zu qualifizieren. Mehr als 40 Prozent aller Calls werden heute bereits vollständig von den Bots bearbeitet.“

„Dass dies so gut funktioniert, liegt auch daran, dass unser Kunde humanifizierte Bots nutzt, die etwa von einem guten Teil der Kunden gar nicht als vollständige Automatisierung wahrgenommen werden“, so Karsten Raßmann, Geschäftsführer des Genesys-Partners VR Voice.

„Die mit Künstlicher Intelligenz versehenen Voicebots sind ein absoluter Gewinn für uns und aus dem Tagesgeschäft der Digital Dialog nicht mehr wegzudenken.“

Corinna Kaussen
Prokuristin der Digital Dialog GmbH

Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die KI-Bots übernehmen dabei die notwendigen Aufgaben, hinterlegen Gutschriften im SAP, stoßen Nachlieferungen an und regeln auch, dass Urlaubsausgaben beispielsweise für soziale Zwecke gespendet werden. Ebenso liefern sie die digitalen Codes, mit denen Kunden im Ersatzfall ein E-Paper lesen können.

Die benötigten Agenten arbeiten flexibel im Homeoffice und können von dort aus bequem Genesys Cloud nutzen. Flexibel können auch Ansagen in der IVR geschaltet werden, wenn es zum Beispiel in einem Zustellgebiet witterungsbedingt zu erhöhten Lieferschwierigkeiten kommt.

Digital Dialog hat zudem ein eigenes Reporting an Genesys Cloud angeflanscht und erhält so wertvolle betriebswirtschaftliche Erkenntnisse.

Auch die Personaleinsatz- und die Forecast-Planung werden sukzessive auf Genesys Cloud migriert, ebenso das Qualitätsmanagement.

„Unsere Qualitätsmanagerin freut sich sehr, weil sie so auf alle Daten aus einer einzigen Lösung zugreifen kann“, berichtet die Prokuristin. Das automatisierte Qualitätsmanagement wird bei Digital Dialog bereits getestet, ebenso eine Sentimentanalyse über Genesys Cloud.

KPI's auf dem Vormarsch

Die wichtigsten KPIs sind durch den Einsatz der KI-basierten Voicebots steil nach oben gegangen, „wir verzeichnen momentan eine Erreichbarkeit von mehr als 95 Prozent“, so Corinna Kaussen. Der Servicelevel entspricht den vereinbarten Werten. Weil die Bots ganze Sätze erkennen und nicht nur Schlagwörter, fällt es den Zeitungslesern leicht, mit der neuen Technik zu interagieren. „Ich kann ganz klar sagen, dass Automatisierung und Kundenzentrierung in keinem Widerspruch zueinanderstehen müssen.“

„Die mit künstlicher Intelligenz ausgestatteten Voicebots sind für uns ein absoluter Gewinn. Dafür spricht auch der Return on Investment in gerade einmal drei Monaten“, so die Service-Spezialistin.

Weitere Pläne

Nachdem die Voicebots sehr zur Zufriedenheit des Unternehmens eingesetzt sind, plant die Digital Dialog in weiteren Schritten eine KI-gestützte Nutzung der Email Kanäle, sowie die Integration der dadurch einlaufenden Kommunikation. Das bedeutet beispielsweise: Eine E-Mail läuft über die Genesys-Lösung ein, diese untersucht den Text und erkennt dank der integrierten Künstlichen Intelligenz, um welches Anliegen es sich handelt.

Zusammenfassung

Die Digital Dialog ist davon überzeugt, dass sie mit Genesys Cloud CX genau die Lösung im Einsatz hat, die die Antwort auf verbesserte Kundenzufriedenheit bei hohem Kostendruck ist. Eine leistungsstarke Contact-Center-Plattform, fit für die digitalen Prozesse der Zukunft.

ERGEBNISSE

ROI innerhalb von drei Monaten

Anstieg der Service-Qualität

Verfügbarkeit größer 90 %

Bots übernehmen die Arbeit von 15 Vollzeitmitarbeitern

KI gesteuerte Voicebots arbeiten fallabschließend

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr unterstützt Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern dabei, mehr als 70 Milliarden Customer Experiences zu bieten, die im Gedächtnis bleiben. Mit unseren effektiven Cloud-, Digital- und KI-Technologien können Kunden Experience as a Service™ unsere Vision einer kundenorientierten Customer Experience, auch im großen Maßstab umsetzen. Die Lösungen von Genesys bieten Unternehmen die Möglichkeit, proaktive, vorausschauende und hyperpersonalisierte Erfahrungen anzubieten, um die Kundenbeziehungen bei Kontakten im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice in allen Kanälen zu vertiefen und gleichzeitig die Produktivität und die Interaktionen der Mitarbeiter zu verbessern. Durch die Transformation einer Backoffice-Technologie zu einem innovativen Mittel zur Umsatzsteigerung ermöglicht Genesys relevante zwischenmenschliche Beziehungen, die das Kundenvertrauen und die Kundentreue fördern.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 451 259 0

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber. © 2022 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.

