Mit Herz und Verstand: Vom Baustoffhandel zum digitalen Service-Champion

tel-inform transformiert sein Geschäftsmodell mit Genesys PureEngage – Digitaler Kundenservice verschafft Wettbewerbsvorteile

Kunde: tel-inform customer-services GmbH
Industrie: Customer Services Provider
Standort: Deutschland
Kundenservicemitarbeiter: 300

Challenges:
- Wenig Flexibilität bei steigender Komplexität
- AHT sollte verringert werden
- Tiefe Integration mit CRM-Lösungen wie Salesforce
- Fehlende Transparenz im Monitoring und Reporting

Lösungen:
- Genesys PureEngage

Eine Studie der Düsseldorfer Stadtsparkasse zu digitalen Innovationen brachte es kürzlich an den Tag: „Eine regelmäßige Überprüfung des Geschäftsmodells ist beim regionalen Mittelstand fest verankert." Das ist auch gut so. Weniger gut ist jedoch, dass laut der Untersuchung zu wenige Unternehmen aus dem Check sowohl die Konsequenzen ziehen als auch ihr Geschäft daraufhin anpassen und fit für die Zukunft werden.

Dabei lehren mutige Unternehmen wie tel-inform, dass vor allem frühzeitige Innovationsfreude einen deutlichen Vorsprung im digitalen Zeitalter ermöglichen kann.

Die Wurzeln des traditionsbewussten Familienunternehmens reichen zurück bis in das 19. Jahrhundert. Bereits 1846 wurde es als Baustoff-, Kohlen- und Holzhandel am Niederrhein gegründet. Diesem Unternehmenszweck blieb es treu, bis Firmenchef Heinz Sack Anfang der 90er-Jahre den Bedarf zur spezialisierten telefonischen Vertriebsunterstützung im Baustoffhandel erkannte. Gemeinsam mit langjährigen Kollegen gründet er in Essen die Firma BauContact. Dabei sammelt er erste Erfahrungen in der Führung eines auf die Bauwirtschaft spezialisierten Servicecenters.

Daraus wird 1996 die tel-inform, ein auf die telefonische Vertriebsunterstützung und den telefonischen Kundenservice spezialisiertes Unternehmen.

Soweit, so üblich. Ein struktureller Wandel, den zahlreiche handelsorientierte Betriebe durchgemacht haben werden.

Indes unterscheidet sich das Unternehmen – jetzt am Sitz Kleve – vom Wettbewerb dadurch, dass es auf zwei Dinge besonderen Wert legt. Erstens: eine ausgesprochen hohe Qualität und Individualität, sowohl was die kundenbezogenen Services als auch die internen Prozesse und den Umgang mit den Mitarbeitern angeht. Zweitens: einen kompetenten Einsatz von Spitzentechnologie, mit der sich zukunftsgerichtete Prozesse erst ermöglichen lassen.

„Seit der Nutzung der Genesys-Lösung haben sich die Gesprächszeiten (Average Handling Times, AHT) um 25,58 Prozent verkürzt. Weil sich, wie erwartet, gleich zahlreiche Arbeitsschritte, die zuvor noch mit großen manuellen Aufwänden verbunden waren, automatisieren ließen."

Bernhard Sack, Geschäftsführer bei tel-inform

Was das heißt, erläutert Bernhard Sack, seit 2015 Geschäftsführer bei tel-inform: „Gestartet haben wir mit unserer Unternehmung sehr vertriebsorientiert, mittlerweile sind wir für unsere Kunden an sieben Tagen die Woche und 24 Stunden am Tag verfügbar und übernehmen für renommierte Auftraggeber verschiedener Branchen aus dem gesamten DACH-Raum Kundenservice auf verschiedenen Kommunikationskanälen und nach individuellen Vorgaben", so der Vertreter der sechsten Generation des Familienunternehmens.

Das heißt, tel-inform erbringt für rund 350 verschiedene Auftraggeber maßgeschneiderte Services. Das beginnt bei einem „menschlichen Anrufbeantworter", geht über telefonisches Sekretariat bis hin zu kundenindividuellen Buchungen, bei denen die Mitarbeiter des Unternehmens sogar Zugriff auf die Systeme der Auftraggeber haben. Also Dienstleistungen mit hoher Wertschöpfung, maximaler Komplexität, hoher Skalierung und ebenso ausgeprägter Individualität, wie Roger Otto erläutert. „Maxime bei tel-inform ist, dass hinter jedem Anruf, jeder Mail oder jedem Chat eine eigene Story steckt.

Bernhard Sack, Geschäftsführer bei tel-inform

Und der Auftraggeber deshalb sicher sein muss, dass sich seine Kunden bei tel-inform genauso wohlfühlen wie beim Kontakt mit dem internen Servicecenter", so der Experte der Kölner DDM Consulting, der bei tel-inform deshalb auch mit Blick auf die digitale Zukunft des Unternehmens eine neue Contact-Center-Lösung implementiert hat.

Denn eins muss bei den anspruchsvollen Tätigkeiten des niederrheinischen Unternehmens klar sein: Manuelle 08/15-Abläufe reichen für solch ein anspruchsvolles Business nicht. „Unser Vorsystem konnte hier nicht mehr skalieren, es mussten außerdem zu viele Dinge händisch eingegeben werden, die ganze Sache war nicht zukunftsfähig", bringt es Bernhard Sack auf den Punkt. Darüber hinaus gab es einen weiteren, sehr gewichtigen Grund, warum sich tel-inform für Genesys PureEngage entschieden hatte: „Das digitale Geschäftsmodell des Unternehmens erfordert eine tiefe Integration in die eingesetzte Salesforce-Lösung, was mit Genesys besonders gut funktioniert. Die Genesys-Lösung bietet offene Schnittstellen wie APIs und SDKs, mit deren Hilfe Integratoren wie die DDM Consulting tiefe und maßgeschneiderte Integrationen in unternehmensrelevante Drittsysteme realisieren können", so Roger Otto. Denn dem Endkunden ist es zu Recht völlig gleichgültig, wer am anderen Ende seine Anfrage beantwortet, er erwartet immer dasselbe positive Markenerlebnis. Und da kundenseitig sehr viele verschiedene CRM- oder Buchungssysteme im Einsatz sind, benötigt tel-inform eine sehr flexible Plattform, um alle Services an sein Contact Center ohne Friktionen anzuflanschen. Selbst Onlineshops, die die Kunden des Unternehmens im Zuge ihrer eigenen Digitalisierung aufgesetzt haben, sind auf diese Weise erfolgreich mit tel-inform verbunden.

Darüber hinaus benötigen die unterschiedlichen und oftmals sehr komplexen Serviceangebote des Unternehmens ein dementsprechend ausgefeiltes Routing. „Auch hier waren wir mit der alten Lösung limitiert", so Bernhard Sack. Wurde noch vor einiger Zeit manuell geroutet,

Ergebnisse:

25,58 %

AHT um 25,58 % verkürzt

17,34 %

Verbesserung der Auslastung der Service-Mitarbeiter um 17,34 %

Effizienzsteigerung durch automatisiertes skill-basiertes Routing

Tiefe Integration mit Salesforce und weiteren CRM-Systemen

„Wir möchten in absehbarer Zeit selbst für Unternehmen, die es sich aktuell noch nicht vorstellen können, die Möglichkeit bieten, zeitgemäßen digitalen Service via Chat oder Mail anzubieten. Das ermöglicht uns Genesys PureEngage! Mit der Lösung, mit der wir darüber hinaus in nur wenigen Monaten völlig reibungslos live gehen konnten!“

Bernhard Sack, Geschäftsführer bei tel-inform

so läuft dieser Prozess dank der Genesys-Software nun skillbasiert automatisiert ab. Belohnt wird tel-inform für sein sehr granulares Technologiekonzept durch eindrucksvolle Zahlen. „Seit der Nutzung der Genesys-Lösung haben sich die Gesprächszeiten, Average Handling Times (AHT) um 25,58 Prozent verkürzt. Weil sich, wie erwartet, gleich zahlreiche Arbeitsschritte, die zuvor noch mit großen manuellen Aufwänden verbunden waren, automatisieren ließen“, so Bernhard Sack. Dieses Senken der AHTs und die Monitoring-Möglichkeiten im Zuge der Intraday-Steuerung zogen außerdem ein Auslastungs-Plus der Mitarbeiter um 17,34 Prozent nach sich – und hier ist auch noch Luft nach oben: „Wir nutzen noch kein Blending der unterschiedlichen Kanäle, so dass wir diese Zahl sicher noch ausbauen können“, sagt Bernhard Sack. Letztlich führten all diese Maßnahmen noch zu einer Steigerung des Stundensatzes im operativen Betrieb.

Auch die Kunden der tel-inform profitieren vom Technologieeinsatz, wie Bernhard Sack erläutert: „Wie viele Buchungen konnten Sie heute für uns komplett abwickeln? Wie hoch ist die Beschwerdequote? Wie war das Call-Aufkommen am vergangenen Mittwoch? Auf derlei Fragen können wir nun stundengenau detaillierte Reportings generieren, die unsere Kunden, von KMU bis zum Großkonzern, sehr wertschätzen.“

Eine Wertschätzung erfuhr die neue Lösung auch von den Mitarbeitern des Unternehmens. Denn das ausgefeilte Zusammenspiel von Genesys, Salesforce und letztlich der jahrelangen Erfahrung des Familienunternehmens schlägt sich in den individuellen Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitsplatzlösung nieder. Ergebnis: Obwohl die Kundenberater eine große Zahl völlig unterschiedlicher Unternehmen sehr individuell bedienen, verzetteln sie sich dabei nicht.

„Wir können die Erfassungsmasken sehr individuell gestalten. Dadurch können wir unsere Mitarbeiter sehr genau durch den Prozess führen und auch auf deren Wünsche eingehen“, so Bernhard Sack. Das können dann auf den ersten Blick trivial klingende Dinge, wie das Verschieben eines Buttons von der linken unteren in die rechte obere Ecke des Bildschirms, sein, aber erfahrene Mitarbeiter wissen, wie ein optimales „Cockpit“ auszusehen hat. Die Klicks sitzen passgenau, einzelne Prozessschritte auf dem Bildschirm gehen logisch ineinander über und die AHT sinkt.

Letztlich profitiert der anrufende Kunde der tel-inform-Auftraggeber von einer noch besseren Servicequalität während des Gesprächs – was das Unternehmen auch immer wieder attestiert bekommt. „Es motiviert unsere Mitarbeiter ungemein, wenn sie sich derart in

Technologie

tel-inform bietet seine Dienste mit Genesys PureEngage an. Der Technologie, die sich On-Premise und aus der Cloud (CaaS) nutzen lässt und die das Contact Center hin zu einer leistungsfähigen Zentrale für die Interaktion mit Ihren transformiert.

Ganz gleich, ob diese mit dem Unternehmen per Textnachricht, Anruf, Chat oder Tweet kommunizieren möchten.

PureEngage ist dabei tief mit dem hauseigenen CRM auf Basis von Salesforce integriert, die Implementierung übernahm die deutsche Niederlassung der europaweit tätigen DDM-Consulting.

tel-inform unterstützt mit seinen 300 Mitarbeitern, darunter mehr als 30 Genesys-Arbeitsplätze, über 350 Kunden. Dazu gehören u.a. Weight Watchers, Geers und Vodafone.

die Prozesse einbringen können", so Bernhard Sack, dessen Unternehmen auch regelmäßig von renommierten Institutionen für sein mitarbeiterfreundliches Engagement ausgezeichnet wird.

Ein weiterer Grund, warum Genesys den Zuschlag bei dem Dienstleister aus Kleve bekam, war die Zukunftstauglichkeit. „Wir wollen sowohl die Bearbeitungstiefe als auch die Auslastungsquote weiter steigern. Zudem möchten wir in absehbarer Zeit selbst für Unternehmen, die es sich aktuell noch nicht vorstellen können, die Möglichkeit bieten, einen zeitgemäßen digitalen Service via Chat oder Mail anzubieten. Das lässt das System, mit dem wir darüber hinaus in wenigen Monaten völlig reibungslos live gehen konnten, ja durchaus zu", berichtet Bernhard Sack.

Fazit: Eine zeitgemäße Technologie und die richtige Einstellung lassen tel-inform zu einem mittelständischen Champion der digitalen Transformation werden. Mit Herz und Verstand gelingt es dem niederrheinischen Dienstleister, sich an vorderster Front der Digitalisierung zu platzieren und so gegenüber selbst deutlich größeren Unternehmen einen Know-how-Vorsprung zu besitzen.

Besuchen Sie
genesys.com/de
und das Genesys-Blog
und folgen Sie uns auf
Twitter, Facebook, YouTube und
LinkedIn oder rufen Sie uns an:
+49 (0) 89 38038074

ÜBER GENESYS:

Genesys® ermöglicht jährlich über 25 Milliarden der weltbesten Customer Experiences. Ihr Erfolg beruht auf der Vernetzung der Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen über jeden Kanal an jedem Tag. Über 10.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern vertrauen auf die Genesys Customer-Experience-Plattform, die Nummer 1 der Branche, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen und die Kundenloyalität zu fördern. Mit modernster Technologie und Hingabe entwickeln wir innovativen Lösungen, die eine natürliche Kommunikation ermöglichen und sich Ihrer Arbeitsweise anpassen. Unsere branchenführenden On-Premise und in der Cloud-Lösungen unterstützen Omnichannel Interaktionen und ermöglichen einen konsistent positiven Service. Erleben Sie Kommunikation wie sie sein sollte: nahtlos, intuitiv und zielführend.

©2018 Genesys. Alle Rechte vorbehalten. 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.