

MINDBREEZE INSPIRE ALS UNTERSTÜTZUNG DES KUNDENSERVICE IM B2C BEREICH

Höhere Kundenzufriedenheit durch intelligente Informationsaufbereitung

Erstklassige Produkte und Dienstleistungen reichen in Zeiten hoher Wechselbereitschaft der Kunden nicht mehr aus, um diese dauerhaft ans Unternehmen zu binden. Gerade in wettbewerbsintensiven Märkten wird Kundenzufriedenheit als ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal gesehen.

Um als Unternehmen dauerhaft erfolgreich agieren zu können, ist ein flexibler, kompetenter und vor allem „intelligenter“ Kundenservice notwendig. Um dies zu leisten, ist ein umfassender Überblick über die im Unternehmen vorhandenen Informationen zwingend erforderlich.

AUFGABENSTELLUNG

Für die Betreuung der Kunden verfügt das Unternehmen über einen mehrstufigen Serviceprozess. Beginnend beim Selfservice über ein Ticketing System, Call Center Agent, bis hin zu den Experten für Fachfragen.

Um jede dieser Stufen effizienter zu gestalten und damit die Kundenzufriedenheit maßgeblich zu verbessern sowie den finanziellen Aufwand für das Unternehmen gering zu halten, integrierte das Unternehmen Mindbreeze InSpire.

LÖSUNGSANSATZ

Mindbreeze InSpire ist in der Lage die Informationsbereitstellung im gesamten Unternehmen zu optimieren. Je nach Stufe im Serviceprozess bezieht Mindbreeze InSpire die unterschiedlichen Datenquellen in die Suche ein. Neben Hilfeforen, FAQs, Website im Selfservice, indiziert Mindbreeze in den folgenden Stufen sämtliche Unternehmensdatenquellen (Salesforce, Microsoft Exchange, Office 365, SAP, Fachanwendungen, Archive, Datenbanken etc.).

Mittels künstlicher Intelligenz werden die verfügbaren Daten für die erforderlichen Anwendungsfälle semantisch analysiert, Informationen mit der entsprechenden Bedeutung extrahiert und schließlich den Anwendern zur Verfügung gestellt.

FAKTEN

- 50.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Über 200 verschiedene Datenquellen
- Rund zwei Million unterschiedliche Dokumente
- Reduktion der eingehenden Tickets um ca. 25%
- Verringerung der eingehenden Anrufe um ca. 30%
- Verkürzung der durchschnittlichen Antwortzeit

UMSETZUNG

Eine erfolgreiche Teststellung ebnete den Weg für einen unternehmensweiten Roll-out in Zusammenarbeit mit dem Mindbreeze-Team und der internen IT-Abteilung. Das Unternehmen entschied sich für eine hybride Implementierungs-Variante.

Dabei können sämtliche in der Cloud verwalteten Daten direkt aus der Cloud-Lösung und jene vorhandenen On-Premises Daten von der im unternehmenseigenen Rechenzentrum integrierten Appliance, indiziert werden.

ZIELERREICHUNG

Mit Mindbreeze InSpire konnte sowohl die klassische Websitesuche als auch die eingesetzte Chatbot-Lösung optimiert und damit eingehende Anfragen via Ticketing System und Call Center signifikant reduziert werden. Darüber hinaus wird Mindbreeze InSpire zur Unterstützung der Call Center Agents und Support Mitarbeiter eingesetzt. Aufgrund der höheren Qualität der Antworten können bereits bei Erstanfragen mehr Probleme gelöst werden. Dies führte zu einer gesteigerten FFV- und Durchsatzrate und ermöglicht, dass mehr Anfragen pro Stunde bearbeitet werden können.

Mittels automatisierter Zuteilung basierend auf Predictive Analytics und Machine Learning ermöglicht Mindbreeze InSpire außerdem die rasche Weiterleitung zum zuständigen Experten. Dieser kann die Anfrage aufgrund der zur Verfügung gestellten 360-Grad Sicht auf Kunden, Problemstellung und vorangegangenen Anfragen optimal bearbeiten.

