

AgentOne® für anspruchsvolle Kunden

Kommunikation als „All-in-One“-Lösung: Wie „hessnatur“ seine Kunden hervorragend betreut - dank der Sikom Software GmbH

Als 1976 alles losging, war ein Call Center nicht nötig: Heinz und Dorothea Hess hatten einen Sohn bekommen – und er sollte ohne Chemie in der Kleidung groß werden. Das war die Geburtsstunde von „hessnatur“: Im ersten Katalog traten Nachbarn, Freunde und Verwandte als „Models“ auf; im Keller eines Einfamilienhauses trafen sich die Enthusiasten, um Pakete zu packen oder Rechnungen zu schreiben ...

hessnatur

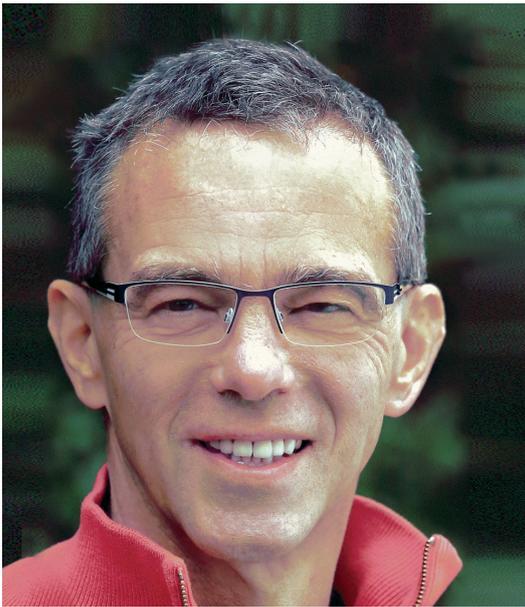
2017 hatte sich das Bild völlig gewandelt: „hessnatur“ hat 520.000 „aktive Kunden“, verwaltet eine Million aktuelle Adressen und versendet im Monat 50.000 Pakete. Wie wichtig dabei die Dienstleistungen der Sikom Software GmbH geworden sind, zeigen auch diese Zahlen: Im stationären Handel verkauft „hessnatur“ nur einen kleinen Teil seiner Waren; der Löwenanteil findet über Telefon und E-Commerce den Weg zum Kunden. Ein solches System lässt sich nur rentabel am Laufen halten, wenn die Kommunikation mit den Käufern sehr gut funktioniert. Eine Aufgabe, die bei der Sikom in besten Händen liegt.

Hinzu kommt: Bei aller Expansion hält der Versandhändler an seinem grundlegenden Versprechen fest, im Textilbereich nachhaltig zu wirtschaften: Das Unternehmen achtet darauf, dass Zulieferer in der textilen Lieferkette soziale, ökonomische und ökologische Standards einhalten. Auf der Website heißt es dazu: „Modern, nachhaltig, fair: Bei der Produktion unserer Mode handeln wir im Einklang mit Mensch, Tier und Umwelt. Das ist unser Beitrag für eine bessere Welt.“



hessnatur – Stammsitz in Butzbach

Um diesen Beitrag zu leisten, hat sich „hessnatur“ mit der Sikom einen starken Partner ins Boot geholt, um auf höchstem Niveau die Kommunikation mit Kunden abzuwickeln. Dabei war die AgentOne® ContactCenter Suite erste Wahl, damit das stets wachsende Aufkommen an E-Mails, Anrufen und Briefen leicht zu bewältigen blieb. „Wir arbeiten in erster Linie mit einer Inhouse-Lösung“, erklärt Harald Goßler, Leiter Kundenbetreuung bei „hessnatur“. Das bedeutet: In den Kernzeiten kümmern sich eigene Mitarbeiter um die Kommunikation mit Kunden; in der restlichen Zeit springt ein externer Dienstleister ein. Interessant ist die geografische Verteilung der Arbeitsplätze: Ein großer Teil der Mitarbeiter geht am Stammsitz Butzbach bei Gießen ans Telefon; es gibt aber auch eine kleinere Abteilung im Schweizer Langenthal, das im Berner Land liegt.



Harald Goßler, Leiter Kundenbetreuung hessnatur

Dabei stellt der AgentOne® von Sikom eine „All-in-One“-Lösung dar: Alle modernen Kommunikationskanäle werden gebündelt, Telefon, E-Mail und Briefverkehr. Zum Portfolio der Call Center Lösung gehören auch social media Anfragen.

„Wir sind dank der Sikom für die Zukunft gerüstet“, so Goßler.

2011 begann die Zusammenarbeit zwischen dem ökologischen Textilversender und der Sikom Software GmbH: Das ist gerade sieben Jahre her, doch damals war es für Call Center noch nicht selbstverständlich, ihre „Kontakthistorie“ zu speichern und auszuwerten.

Das war für „hessnatur“ ein großer Schritt, bei der das Heidelberger IT-Unternehmen mit Rat und Tat zur Seite stand. Plötzlich ließ sich genau nachvollziehen, welche Kommunikation bereits in der Vergangenheit stattgefunden hatte. Wann hat die Kundin angerufen, oder was stand in ihrer letzten E-Mail? Welche Kollegin hatte mit ihr gesprochen und was wurde vereinbart? Ein hoher Gewinn für die Servicequalität von „hessnatur“ – und eine innovative Leistung der Sikom, die ihrer Zeit einen Schritt voraus war ...

Ebenfalls wichtig für den Versandhändler: Die Software der Sikom war nicht proprietär – und daher mit unterschiedlichen Telefonsystemen kompatibel. Jede Form von IT-Infrastruktur ist zugänglich, weil passende Schnittstellen vorhanden sind – und sich entsprechend programmieren lassen.

Heute nutzt der Versandhändler alle Möglichkeiten moderner Technologie, etwa den „Schattenagenten“, den die Sikom im AgentOne® einsetzt. Goßler ist begeistert: „Kommt ein Anruf herein, unterbricht er den Schreibvorgang an einer E-Mail, das vorläufige Resultat wird eingefroren.“ Wenn der Anruf erledigt ist, kehrt der Agent zu seiner Schreibaufgabe zurück. „Er macht genau da weiter, wo er aufgehört hat“, so Goßler. Das erhöht natürlich die Flexibilität der Prozesse, wozu aber nicht alle Mitarbeiter unbedingt bereit sein müssen. Daher gelte das „Prinzip der Freiwilligkeit“, erklärt der leitende Angestellte.

Er war auch höchst zufrieden mit der Implementierung der Sikom-Software: „Die Heidelberger haben stets kurze Wege gesucht, um Probleme zu lösen.“ Das sei eine „ganz hervorragende Zusammenarbeit“ gewesen.

Über Sikom

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen. Auf der Basis offener Standards realisiert Sikom leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen.

Kernprodukte des umfassenden Portfolios sind das mehrfach ausgezeichnete, multimodale Spracherkennungssystem VoiceMan®, die ContactCenter Suite AgentOne® und der AgentOne Dialer® für die effiziente Outbound-Kommunikation.

Neben zahlreichen Auszeichnungen ist Sikom Preisträger des Nachhaltigkeitspreises des Innovationspreises der deutschen Wirtschaft 2010. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern, kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Telekom, INTER Versicherungen, Bausparkasse Schwäbisch Hall, Techem, Hess Natur, Flughafen München, zahlreiche Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

www.sikom.de

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: info@sikom.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter:
06221-13788 0

(2019/06/25)