

Effizientes Reklamationshandling mit focs CRM

Transparenz und Effektivität für Ihren Kundenservice

USE CASE

Eine Erfolgsstory
von focs & hmmh

DER IMPULS

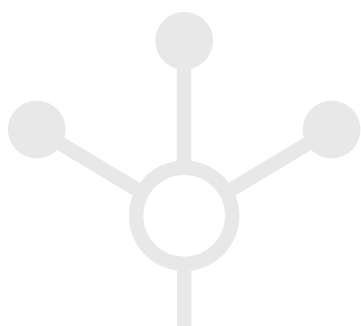
Die am Markt vorhandene Software für CRM-Systeme entspricht häufig nicht den Bedürfnissen der Unternehmen. So benötigte beispielsweise unser initialer Kunde HOYER Handel ein übersichtliches System, in dem alle ein- und ausgehenden Anfragen verwaltet werden können und über das die gesamte Kommunikation und Dokumentation läuft. Zudem sollte es möglich sein, sämtliche Kundenanfragen, Partner und Dienstleistende mit einzubinden. Dies konnten vorhandene Systeme nicht zur Zufriedenheit abbilden. Also hat focs, gemeinsam mit den E-Commerce- und CRM-Spezialisten von hmmh, eine eigene Lösung konzipiert und programmiert.

Seit Anfang 2019 ist das Ergebnis live, wird kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Es liegt nun eine hochflexible Lösung vor, mit der aktuell, neben HOYER Handel, bereits verschiedene weitere Unternehmen erfolgreich arbeiten.

Heute werden über das CRM von focs jeden Monat Kundenkontakte im hohen fünfstelligen Bereich effektiv und kundenfreundlich abgewickelt.

Wir bieten bedarfsgerechte CRM-Software Packages an, die optimal auf Branche, Güter und Kund:innen ausgerichtet sind.

Wir unterstützen Sie auch bei der optimalen Aufstellung Ihres Kundenservices.



DIE HERAUSFORDERUNG

focs Kund:innen vertreiben ihre Produkte online, über den Einzelhandel oder über andere Kanäle im Bereich B2C. Ein adäquater Service kann hier eine Herausforderung sein, wenn Rückfragen zum Produkt, Reparaturleistungen oder Ersatzteilbestellungen, ggf. länderübergreifend und in Kooperation mit weiteren Dienstleistenden, zügig abgewickelt werden müssen. In der Regel haben die angeschlossenen Dienstleistenden bzw. Werkstätten, welche die Abwicklung der Reparaturen und Serviceanfragen übernehmen, eigene Systeme. Insbesondere bei einer Verteilung dieser Dienstleistungen, über mehrere Parteien innerhalb Europas, entsteht eine große und intransparente Infrastruktur an komplexen und nicht miteinander verbundenen IT-Systemen. So wird zum Beispiel die E-Mail-Korrespondenz mit Kund:innen in einem anderen System erfasst als die Reparaturen. Die Logistik und Lagerhaltung, das Retourenmanagement und vieles mehr sind weitere Bausteine in dieser oft heterogenen Systemlandschaft.

Dadurch ergibt sich für Unternehmen die Herausforderung nicht zu wissen, wie viele Anfragen, Retouren oder aktive Reparaturen vorliegen oder wie sich die durchschnittlichen Bearbeitungs- und Servicezeiten verhalten. Eine Steuerung der Dienstleistenden oder des eigenen Serviceteams hinsichtlich bestimmter Kennzahlen ist somit kaum oder gar nicht zu realisieren. Damit ist aber auch eine Kontrolle bezüglich Qualität und Effizienz der Serviceprozesse und der Kundenzufriedenheit faktisch unmöglich. Der Entwicklung lagen beispielsweise folgende Kernfragen zugrunde:

- Was sind aktuell die wichtigsten Anliegen unserer Endkund:innen?
- Wie oft erreichen uns die gleichen Anfragen, die gegebenenfalls effizienter und auch automatisierter beantwortet werden könnten?
- Haben wir mit einem Produkt gerade ein technisches Problem aufgrund sich häufender Reklamationen?

All diese Fragen waren mit den vorhandenen Systemen oft schwer bis gar nicht zu beantworten. Eine effiziente, zeitnahe Steuerung und ein mögliches frühzeitiges Eingreifen waren damit nicht möglich, insbesondere wenn mehrere Dienstleistende beteiligt sind.

KERNANFORDERUNGEN

- Hochflexibles System
- Schnelle Anpassbarkeit und Individualisierbarkeit von Funktionen und Prozessen
- Skalierbarkeit
- Vergleichsweise schnelles Roll-out
- Mehrsprachigkeit in der Korrespondenz und in den Serviceprozessen
- Schnelles und einfaches Reporting
- Direkte Anbindung an die wichtigen Systeme der Kund:innen
- Effiziente Bearbeitung von Reklamationen, Erstattungen und Reparaturaufträgen
- Volle Transparenz über aktuelle Vorgänge, Durchlaufzeiten und andere KPIs der Kunden
- Signifikante Verbesserungen in der Bearbeitungszeit und Qualität der Service-Rückmeldungen
- Automatisierung von wiederkehrenden Prozessen

„Wir sind zunächst mit einer kleinen Lösung gestartet, die wir im Laufe der Zeit agil an unsere Bedürfnisse angepasst haben und in der wir auch die Wünsche und Anforderungen verschiedener Service-Dienstleister berücksichtigt haben. Das System sollte Multi-Mandanten basiert und mit jeweils komplett getrennten Datenbanken entwickelt werden, damit dieses System für verschiedene Kunden eingesetzt werden kann.“

Patrick Scheu, Director Product & Process Management und Co-Founder von focs

DIE LÖSUNG

Ziel war es also, alle notwendigen Funktionen innerhalb eines Systems zu verankern und für alle europaweit tätigen Dienstleistenden zu integrieren. Somit sollte ein stunden- und tagesaktuelles Reporting über alle Reklamationen, Anfragen und sonstige Themen der Endkund:innen und damit eine effiziente Steuerung der Dienstleistenden ermöglicht werden.

focs hat hierfür eine flexible, ausbaufähige Lösung gesucht, die von einem verlässlichen agilen Partner bereitgestellt werden kann. Große Standardlösungen passend für die beschriebenen Zwecke umzubauen, war schnell ausgeschlossen, da die großen Systeme als zu träge bewertet wurden. Daher hat sich focs für eine individuelle Lösung auf Basis eines Open Source ERP- und CRM-Systems entschieden, Apache OFBiz. Diese wurde dann zusammen mit hmmh konzipiert, entwickelt und in einem eigenen Design umgesetzt.

DIE IMPLEMENTIERUNG

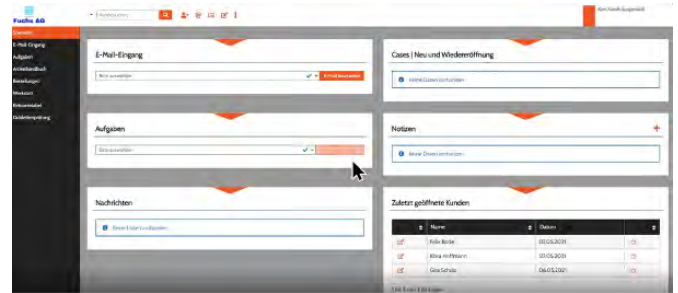
Vor der Einführung der neuen CRM-Lösung war es für unseren Erstkunden HOYER Handel nahezu unmöglich, die bestehenden Daten und Prozesse sinnvoll auszuwerten, um davon ausgehend Optimierungsschritte einzuleiten. Durch das Netz aus verschiedenen Systemlandschaften gab es weder ausreichende Transparenz noch aussagekräftige Kennzahlen.

Gemeinsam mit hmmh konnte ein System entwickelt werden, welches alle Anforderungen erfüllt.

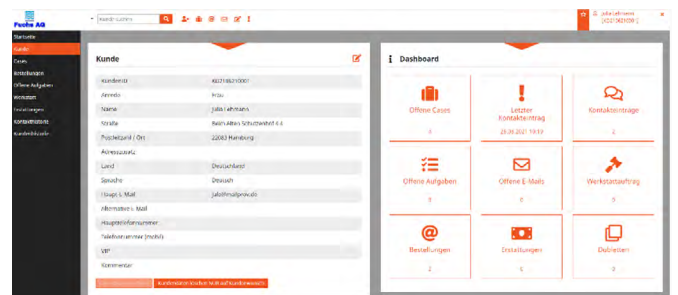
Anschließend konnte die Implementierung mit hmmh in einer gemeinschaftlichen und agilen Arbeitsweise immens schnell verwirklicht werden: Drei Monate nach Projektstart war das neue System mit den ersten Funktionen bereits aufgesetzt, so dass die bestehenden Dienstleistenden bereits einen Teil ihrer bisherigen Prozesse in diesem System abwickeln konnten. In den weiteren Monaten wurde das System permanent weiterentwickelt, bis alle notwendigen Prozesse und Workflows umgesetzt und alle Schnittstellen, wie beispielsweise zu DHL oder anderen Dienstleistenden, erstellt waren.

Im Rahmen der weiteren Umsetzung wurde in mehreren Sprints und Releases in den letzten Jahren ein hoher Funktionsumfang erreicht. Dies beinhaltet den automatischen Eingang der Kundenanliegen aus mehreren Systemen, die Verwaltung von Aufgaben, Cases sowie Bestands- und Produktdaten. Weitere Module für die Korrespondenz, die Logistik und die Rückerstattungen folgten. Durch ein zentrales Reporting ist die Transparenz aller Prozesse und Kennzahlen heute nahezu in Echtzeit gegeben.

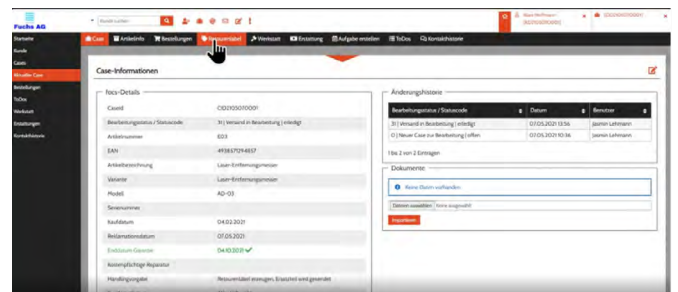
Die HOYER Handel GmbH wurde im Anschluss innerhalb von weniger als drei Wochen als Mandant eingerichtet und in Betrieb genommen, inklusive aller Datenimporte.



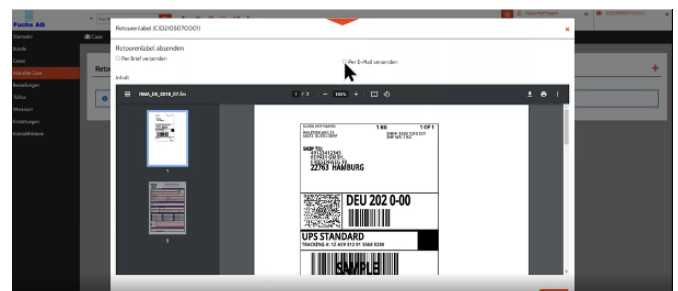
Startbildschirm der Kundenbetreuer und Agenten mit der Möglichkeit des Zugriffs auf den Pool aktueller E-Mails, Aufgaben, Cases sowie eigene Notizen, allgemeine Nachrichten zum System und die eigenen, zuletzt geöffneten Kunden.



Zentrale Kundenübersicht mit Schnellzugriff auf alle relevanten Infos und die wichtigsten Funktionen am Kunden.



Detailansicht eines Cases mit allen Infos zum aktuellen Vorgang, inklusive Historie, Kundendokumenten etc.



Prozess zur Erstellung eines Retourenlabels mit Schnittstellenanbindung an verschiedene Logistikdienstleister, hier am Beispiel von UPS.

DIE ERGEBNISSE ÜBERZEUGEN

Erhebliche **Effizienz- und Transparenzsteigerung** sowie die Verdreifachung der Bearbeitungsgeschwindigkeit, durch die im System arbeitenden Callcenter-Agenten, sprechen eine klare Sprache.

„Wir haben alle Prozesse, Kosten und auch die Durchlaufzeiten in den Werkstätten jederzeit im Blick. Sogenannte Liegenbleiber gibt es nicht mehr.“ Annalena Thomsen, Customer Care Lead bei focs

Enorme Kostenersparnis – bessere und ganzheitliche Datenbestände, optimierte Prozesse und eine sehr gute Software führen zu erheblicher Effizienz- und Kostenreduktion im Kundenservice.

Durch **zielgenaue Reportings** können unsere Kund:innen sämtliche Reklamationsgründe, zum Beispiel pro Produkt/pro Land, sowie die entsprechenden Kosten jederzeit und auf Basis aktueller Daten auswerten und gegebenenfalls gegensteuern.

Durch die **Anbindung sämtlicher Partner und Dienstleistenden** an das focs System können nicht nur Daten ausgetauscht werden. Die verschiedenen Parteien können auch spezifisch auf Kund:innen oder Fälle bezogen miteinander kommunizieren.

Zahlen unseres Kunden HOYER Handel

Auch für HOYER Handel hat sich der Einsatz des focs Systems gelohnt. Auf der Basis von über 2 Millionen Kundenkontakten seit der Einführung im Jahre 2019 konnten folgende Erfolge erzielt werden: Während vor dem Go-Live im Februar 2019 ein Customer Care Agent noch rund 30 Kundenanliegen pro 8 Stunden erledigen konnte, sind es nach den neusten Releases inzwischen rund 80 Kundenanliegen. Vor der Einführung des Systems wurden im Schnitt in der Spitze 6 Kundenkontakte pro Kundenanliegen benötigt, nun sind es ca. 2,6 Kontakte. Mit der Einrichtung eines Self-Care-Portals, in dem Anfragen noch effizienter beantwortet werden können, tendiert dieser Wert immer mehr in Richtung „1“.

„Wir planen zudem für die Zukunft den Einsatz von weiteren Automatismen unter Zuhilfenahme von künstlicher Intelligenz, um die Option zu haben, Anliegen unserer Kund:innen noch automatisierter zu bearbeiten, um auch hier weitere Kosten zu sparen.“

Patrick Scheu über die Zukunft von focs



Weitere Fakten und Vorteile:

- Anzahl aller Kundenkontakte seit Einführung bei HOYER Handel in 2019: 2 Mio.
- Benutzeroberfläche in 3 Sprachen (Englisch, Deutsch, Französisch)
- Customer Care Agenten arbeiten in 23 Sprachen im System – Textvorlagen und automatisierte Nachrichten sind in unbegrenzt vielen Sprachen verfügbar
- Cloud-basierte Lösung, keine Installation notwendig
- Keine Fremdlizenzen
- Schnelle Einrichtung neuer Mandanten



WEN SPRECHEN WIR MIT UNSEREM SYSTEM AN? – SIE.

Sie wollen Ihre Serviceprozesse optimieren und effizienter sowie transparenter arbeiten? Sie betreiben einen (Online-)Handel mit Sachgütern oder Lebensmitteln im B2C-Bereich? Vielleicht sind Sie aber auch im After Sales, im Service Management, im Fulfillment Service, in der Servicelogistik oder im Retourenmanagement tätig, betreiben ein Callcenter oder sind Servicedienstleister?

Sprechen Sie mit uns und finden Sie heraus, wie Sie von unserem focs System profitieren können. Gern unterstützt das focs Team Sie zudem mit Beratung hinsichtlich der Prozessoptimierung oder zum passenden Dienstleister-Setup.

„Gleich bei der ersten Vorstellung wurde uns klar, dass wir hier vor einem System stehen, das wir in dieser Komplexität – bezogen auf wirklich alle Serviceprozesse – bisher noch nicht kennengelernt haben.“ Ramona Wolff von T.D.M. in Sarstedt

Über focs und hmmh

focs ermöglicht es Händlern und Markeninhabern ihre Serviceprozesse rund um den Lebenszyklus ihrer Produkte zu digitalisieren und ein volldigitales und transparentes Kundenmanagement für die Zukunft zu erschaffen. Dafür schöpfen wir das volle Potenzial moderner Technologien aus. Wir folgen der Vision, den Alltag von Customer Service Teams mithilfe einer modernen, umfassenden und geschäftsorientierten Plattform zu vereinfachen – wobei die Time-to-Value stets im Fokus steht.

Unser Partner hmmh begleitet diese Prozesse und setzt dabei Ihre und unsere Anforderungen an das System schnell und bedarfsgerecht um.