

80 % aller Anfragen gelöst – innerhalb von 120 Minuten

Geschwindigkeit ist alles. Das gilt vor allem für einen international tätigen Logistik- und Kurierdienstleister. Hier sortieren Lösungen von ITyX die eingehenden E-Mail-Rückfragen nach Themengebiet und Dringlichkeit. Das hat zu einer enormen Verbesserung des Reaktionszeitraums geführt. Mittlerweile sind 80 Prozent aller eingehenden Mitteilungen innerhalb von weniger als zwei Stunden gelöst.

Die Ausgangssituation.

Durch den Digitalen Wandel kämpft dieses international führende Kurierunternehmen mit höheren Kundenerwartungen hinsichtlich der Antwortgeschwindigkeit und -Qualität im Digitalen Kundenservice. Zudem war das Volumen eingehender Service-Mitteilungen per E-Mail rasant gestiegen – über einen Zeitraum von 5 Jahren um den Faktor 15. Die Verarbeitung durch das eingesetzte E-Mail-Management System mit manueller Vorsortierung und Vorgangserfassung konnte unter diesen Rahmenbedingungen unmöglich weiter geführt werden, zumal die Dringlichkeit und Problemstellung eingehender Service-Anfragen nicht unterschieden werden konnte. Lediglich 20 Prozent der Vorgänge konnten innerhalb der ersten 120 Minuten fallabschließend bearbeitet und gelöst werden.

- › dezentrales E-Mail-Bearbeitungssystem
- › individuelle E-Mailkonten
- › keine Steuerungs- und Statistikmöglichkeiten
- › enorm wachsendes Vorgangsvolumen im schriftlichen Kundenservice
- › hoher manueller Arbeitsaufwand durch Sortierung und Erfassung
- › Medienbrüche beim Wechsel zwischen den Service-Anwendungen
- › keine Transparenz über Service-Level
- › veränderte Konsumentenerwartungen

Die Anforderungen.

- › eine Lösung für verschiedene Kanäle und Formate
- › hoher Automatisierungsgrad – kurze Bearbeitungs-/Reaktionszeiten
- › Notwendigkeit zu einem stark skalierbarem Betriebsmodell
- › dynamische Steuerung von Service-Vorfällen und Dienstleistern
- › flexibles Monitoring der Service-Qualität

Der Kunde.

- › Global Top 3 Kurier- und Logistikunternehmen
- › 300.000 Mitarbeiter
- › Jahresumsatz rd. 30 Mrd. EUR

Eingesetzte ITyX-Lösungen.

- › AI PLATFORM – Workflow- und Integrationsplattform
- › RESPONSE
- › Extension PHONE TICKET
- › Extension VIRTUAL AGENT

Integrationsumgebung.

- › Citrix Umgebung (virtualisierte Server)
- › Oracle
- › 500 dezentrale Arbeitsplätze concurrent, 1500 Mitarbeiter sind administriert
- › internes Archiv wurde integriert

Die ITyX Lösung.

Die Umsetzung des Vorhabens muss unter erschwerten Bedingungen stattfinden, da in der operativen Service-Abwicklung die kurzen Reaktionszeiten auch während der Migrationsphase unbedingt einzuhalten sind. Im Zuge einer Ausschreibung mit internationalen Anbietern entschließt sich das Unternehmen, 4 Lösungsanbieter in die engere Wahl zu ziehen. Als beste Lösung wurde die ITyX Plattform ausgewählt, weil sie als lernfähiges, KI-basiertes System geringe operative Anforderung an die Konfiguration des Regelwerks mit sich bringt. Die Multilingualität und die Ausbau-Option für die spätere Integration in die Dokumentenabwicklung machen die Lösung besonders zukunftssicher.

Zum Einsatz kommt die **AI-PLATFORM** – die dynamische Workflow- und Vorgangsplattform von ITyX, **RESPONSE** als Anwendungsoberfläche zur Verarbeitung von E-Mails und Webformularen sowie die Extensions **PHONE TICKET** zur Anruferfassung und **VIRTUAL AGENT** zur automatisierten Vorgangsbearbeitung. Desweiteren wird durch zusätzliche Dialoge im ITyX-Client ein internes Archivsystem angesteuert und in die Abwicklung integriert.

Die Resultate.

Die ITyX Lösungsinfrastruktur kommt in ganz Europa, Nahen Osten, Indien und Afrika zum Einsatz und verarbeitet mehr als 6 Mio. Transaktionen p.a. über 500 angebundene User. 80 Prozent der Vorgänge werden innerhalb von 120 Minuten fallabschließend beantwortet. Der Einsatz der Lösungsmodule erfolgt mit sehr gutem Erfolg im Global Customer Care – je nach Land zum Teil inhouse (eigenes Center) und durch externe Dienstleister (BPO). In manchen Bereichen wird eine vollautomatisierte Abwicklung erreicht – u.a. bei der Änderung von Abhol-Adressen oder bei der Bestellung von Transportmaterial.

Aufgrund der erfolgreichen Einführung werden im nächsten Schritt die ITyX-Algorithmen in weiteren Kernbereichen der Prozessabwicklung zum Einsatz kommen. So soll die zeitnahe Abwicklung von Zollformalitäten technisiert werden, indem die Frachtbeschreibungen durch die KI-basierte AI PLATFORM von ITyX automatisch verarbeitet werden.

- › 80 Prozent der Vorgänge innerhalb von 120 Minuten erledigt
- › Senkung der Service-Kosten im Bereich E-Mail um rd. 20 Prozent
- › Einsparungen durch teilweise automatisierte Abwicklung (15 FTE)

Mehr erfahren:

- ✉ blog.ityx.de
- f www.facebook.com/ITyX.Gruppe
- t twitter.com/ityx/

Sprechen Sie uns an:

- ☎ 0800 8998 700
- ✉ sales@ityx.de
- 🌐 www.ityx.de

