



bonprix.

SUCCESS STORY

**Wie bonprix als Kunde der
ersten Stunde mit ReplyOne
zum Digitalpionier
im Kundenservice wurde**

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Die bonprix Kundenservice DNA – perfekt gelebt mit ReplyOne

Das 1986 gegründete Modelabel bonprix ist eines der umsatzstärksten Unternehmen der Otto-Group und damit schon eine Erfolgsgeschichte.

Bei bonprix erleben Kunden Mode und Shopping auf allen Kanälen – online, per Katalog oder in einem der Fashion Stores. Schon früh hatte das Unternehmen die Bedeutung des E-Commerce-Geschäfts entdeckt und erwirtschaftet mittlerweile mehr als 85 Prozent der Umsätze online.

„Als einer der ersten Kunden konnten wir unsere Anforderungen direkt bei den Entwicklern platzieren und haben damit die Software quasi mitentwickelt.“



Thomas Campen,
Leiter Customer Care
Management

Digitalpionier auch im Kundenservice

Zufriedene Kunden sind eines der wichtigsten Unternehmensziele und Basis des wirtschaftlichen Erfolgs des Modelabels, deshalb hatte guter Kundenservice von Anfang an einen hohen Stellenwert. Die kontinuierliche Optimierung des Service ist quasi in der DNA der bonprix-Serviceorganisation verwurzelt, die ähnlich rasant gewachsen ist wie das Gesamtunternehmen.

Mit der Einführung des Webshops 1997 stieg auch die Anzahl der Serviceanfragen per E-Mail. Das E-Mail-Volumen nahm so stark zu, dass eine manuelle Zuordnung an Servicemitarbeiter und Bearbeitung über ein normales Mail-Programm kaum mehr möglich war.

Auf der Suche nach einer Response Management-Lösung stieß das Serviceteam auf ReplyOne, das mit einem auf künstlicher Intelligenz basierenden Kategorisierungsalgorithmus arbeitete. ReplyOne überzeugte und bonprix wurde Kunde der ersten Stunde. „Die Lösung hatte Potenzial, auch wenn sie noch nicht alles abdeckte, was wir haben wollten. Als einer der ersten größeren Kunden konnten wir aber unsere Anforderungen direkt bei den Entwicklern platzieren und haben damit die Software quasi mitentwickelt“, erzählt Thomas Campen, damals Serviceverantwortlicher bei bonprix.

18 Jahre später ist aus der anfänglichen kleinen Inhouse-Lösung eine Mandanten-Lösung für 10 Länder mit bis zu 550 Servicemitarbeitern in der Mailbearbeitung entstanden.

Aus dem einfachen E-Mail-Managementprogramm ist eine intelligente Omnichannel Response Management Lösung geworden, die den Anforderungen einer multinationalen Serviceorganisation und hohen Servicevolumina gerecht wird.

Chat ist Kommunikationskanal der Zukunft

Mittlerweile bearbeitet bonprix jährlich knapp 2,3 Mio. Servicekontakte inhouse, zum Großteil jedoch über Dienstleister im In- und Ausland abgewickelt.

Etwa 800.000 E-Mail-Anfragen erhält der Versandhändler jährlich – mit steigender Tendenz: 2009 betrug der Anteil der E-Mail-Anfragen an der Gesamtkontaktzahl etwa 22 Prozent. 2019 ist der Anteil massiv gestiegen. Campen rechnet damit, dass in wenigen Jahren die Telefonkontakte weniger als 50 Prozent ausmachen werden.

Auch Chat ist ein Servicekanal, der zunehmend stärker von Kunden genutzt wird. Gemessen am Gesamtvolumen zwar ein zartes Pflänzchen, aber stark wachsend. Daher war es nur folgerichtig, mit ReplyChat auch diesen Kanal als einer der Pilot-Anwender zu integrieren.

10 Länder, 14 Mandanten, bis zu 550 Mitarbeiter gleichzeitig

ReplyOne kommt als Servicemanagement-Lösung mit aktuell 14 Mandanten in 10 Ländern über eine zentrale Installation in der Unternehmenszentrale in Hamburg zum Einsatz.

Die Software ist intelligent in die IT-Infrastruktur des Unternehmens integriert. Ein speziell für bonprix entwickeltes CRM-Connector-Plugin sorgt für eine einheitliche Kundenidentifikation und Protokollierung der Kundenkontakthistorie in drei verschiedenen CRM-Systemen. Damit lassen sich auch neue Länderorganisationen mit eventuell abweichenden CRM-Systemen einfacher und schneller anbinden. Auch spezifische Funktionen zum erweiterten Datenschutz waren im CRM-Connector-Plugin bereits enthalten, so dass die spätere Einführung der DSGVO für den bonprix-Kundenservice kein Thema war – Kundendaten waren zu jeder Zeit im Rahmen der Kundenkommunikation geschützt.

Damit bonprix-Kunden immer die gleiche, sehr gute Customer Experience haben, arbeiten auch sämtliche Dienstleister mit ReplyOne. In der Spitze greifen bis zu 550 Servicemitarbeiter gleichzeitig auf die Lösung zu. Für die Enterprise-Software ist die Anzahl der gleichzeitigen Nutzer kein Problem – ReplyOne ist auch in Umgebungen mit über 3.000 Nutzern gleichzeitig sehr erfolgreich im operativen Einsatz. Genug Wachstumspotenzial also auch für die nächsten Expansionsschritte von bonprix.

Die wichtigsten Geschäftsvorteile

- Präzise Themen-identifikation
- Zuverlässige Automatisierung
- Alle Servicekanäle auf einer Plattform
- Vollintegrierter Chat
- Schnelle Einarbeitung der Servicemitarbeiter
- CRM-Connector zur Anbindung verschiedener CRM-Systeme
- Zentrale Lösung für internationalen Service mit 14 Mandanten
- Intelligentes Routing
- Qualitätsgeprüfte Textbausteine



Zentrale Administration der multinationalen Serviceorganisation

Drei bonprix Projektmanager kümmern sich als dedizierte ReplyOne-Administratoren sowohl um technische Schulungen als auch den täglichen Support für die Softwarelösung, testen Updates und Plugins und geben Verbesserungsvorschläge an das Saarbrücker Entwicklungsteam bei Sematell.

„Mit Plugins und Skripten kann man den Spielraum, den ReplyOne bietet, deutlich erweitern“, erläutert Thomas Campen. „Das sind dann ganz spezifisch auf bonprix zugeschnittene Erweiterungen.“ Plugins lässt bonprix in der Regel von Sematell nach den eigenen Anforderungen programmieren, Skripte werden von Sematell geschrieben und von den bonprix-Experten implementiert. Damit können spezifische Problemstellungen sehr schnell und unabhängig von der allgemeinen ReplyOne-Produktentwicklung adressiert werden.

„Mit Plugins und Skripten kann man den Spielraum, den ReplyOne bietet, deutlich erweitern. Das sind dann ganz spezifisch auf bonprix zugeschnittene Erweiterungen.“



Thomas Campen, Leiter Customer Care Management

Künstliche Intelligenz im Praxiseinsatz

Lange bevor künstliche Intelligenz zum Hype-Thema in der Kundenservice-Branche wurde, kam die Technologie bei bonprix bereits mit ReplyOne zum Einsatz. „Natürlich haben wir signifikante Produktivitätsgewinne durch den Einsatz der Technologie“, erzählt Thomas Campen. Doch wünscht sich der Serviceexperte an einigen Stellen einen noch höheren Automationsgrad. „Die Anzahl der Anfragen, die wir wirklich komplett automatisiert abschließend beantworten können, wollen wir zukünftig noch deutlich steigern“, erläutert Campen.

„Die Lösung hat unseren nicht gerade kleinen Anforderungen immer entsprochen. (...) Der nächste Schritt, den wir gemeinsam gehen werden, ist der internationale Rollout von ReplyChat.“

„Das ist bei der Vielzahl der Themen in den Anfragen gar nicht so einfach. Herauszufinden, wie wir den Automationsgrad weiter steigern können, ist für uns wie eine Nadel im Heuhaufen zu suchen.“ Dennoch arbeitet das Serviceteam von bonprix gerade daran, Lerndaten für verschiedenste Themen zu sammeln, um die künstliche Intelligenz in ReplyOne auf diese Themen zu trainieren und damit die Erkennungsrate weiter zu steigern.

Pilotanwender für ReplyChat

Insgesamt weiß der Serviceexperte aber genau, welche Anfragen er einer KI-Technologie anvertrauen kann und wo aktuell noch die Grenzen sind. „Wir sehen langfristig großes Potenzial für Chatbots mit künstlicher Intelligenz.“ Vorerst setzt Campen beim Thema Chat aber auf die hybride Lösung ReplyChat. Die von Sematell entwickelte, vollständig in ReplyOne integrierte Lösung kombiniert die bewährte ReplyOne KI-Technologie mit der Bearbeitung durch einen qualifizierten Servicemitarbeiter.

Campen ist mit seinem Team Pilotanwender für ReplyChat und arbeitet zusammen mit ausgewählten weiteren Unternehmen eng mit dem Entwicklungsteam in Saarbrücken zusammen. So stellt Sematell sicher, dass die Lösung nicht am Reißbrett entsteht, sondern aus der Praxis für die Praxis entwickelt wird.

Klare Empfehlung für ReplyOne und Sematell

Thomas Campen schätzt die Zusammenarbeit mit Sematell. „Das Unternehmen ist gut aufgestellt und ReplyOne hat ein wirklich sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis. Die Lösung hat unseren nicht gerade kleinen Anforderungen immer entsprochen. Der nächste Schritt, den wir gemeinsam gehen werden, ist der internationale Rollout von Reply-Chat und die Optimierung der Erkennungsquote bei weiteren verschiedenen Servicethemen. Und wenn bonprix das Expansionstempo beibehält, werden wir sicher auch über weitere Länderinstallationen nachdenken“, so der Serviceexperte abschließend.



Diese Unternehmen nutzen Call Center Software von Sematell:

