



FRANKONIA



SUCCESS STORY

60 % Zeitersparnis bei Kundenanfragen: ReplyOne im Einsatz bei Frankonia

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Frankonia, führender Jagdausstatter in Deutschland, richtet seinen Kundenservice an den Bedürfnissen und Erwartungen seiner Kundinnen und Kunden aus. Mit der KI-basierten Software ReplyOne hat das Unternehmen nicht nur seinen Kundenservice deutlich verbessert. Das System wird ständig für die eigenen Bedürfnisse weiterentwickelt, um eine noch bessere Servicequalität zu erzielen. Das Resultat kann sich sehen lassen:

Innerhalb von zwei Jahren konnte die Bearbeitungszeit der Kundenanfragen um rund 50 % reduziert werden, innerhalb eines weiteren Jahres um weitere 10 %.

„ReplyOne administrieren wir zu 90 % selbst und können so schnell auf neue Gegebenheiten reagieren. Und falls wir einmal nicht weiterkommen, können wir jederzeit den Sematell-Support um Hilfe bitten und erhalten meistens innerhalb einer halben Stunde eine Antwort.“

Auf die Kunden, fertig, los!

Die Zusammenarbeit zwischen Frankonia und Sematell startete 2014: Frankonia war auf der Suche nach einem Tool zur Beantwortung von E-Mails. Das erfolgte zuvor mit Outlook. Alles entscheidendes Kriterium bei der Software-Suche: sie soll selbst administrierbar und auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden können. Mit möglichst wenig externer Hilfe.

Gesucht – gefunden. Mit der KI-basierten Software ReplyOne beantwortet Frankonia im Juli 2014 die erste Kundenfrage. Statt wie Konkurrenten viel Geld in Marketing auszugeben, setzt Frankonia auf eine Wertschöpfungskette und schafft es so, die Kundinnen und Kunden langfristig an sich zu binden.

... und dann kam Corona

Mit Beginn der Corona-Pandemie im Jahr 2020 sah sich Frankonia mit einer nie dagewesenen Geschwindigkeit konfrontiert. Die KundenbetreuerInnen mussten plötzlich ein gestiegenes Anfragevolumen mit enormem Zeitfaktor bearbeiten. Für die Mitarbeitenden hieß es zusätzlich: „Arbeiten aus dem Homeoffice“, was das Unternehmen vor die Herausforderung stellte, von heute auf morgen aus der Distanz zu führen.

ReplyOne stellte sich als zuverlässiges Tool in dieser schnelllebigen, unsicheren Zeit heraus. Dank übersichtlichem Monitoring war es den Administratoren möglich, in Echtzeit zu überprüfen, ob und wie Abläufe und Prozesse aus dem Homeoffice durchgeführt wurden oder wo die Teams Unterstützung benötigten. Die Kommunikationsmöglichkeiten innerhalb von ReplyOne haben die Situation zusätzlich erleichtert.

Doch viel entscheidender: Das Unternehmen hatte mit der Sematell-Software die Gewissheit, dass die Ergebnisse stimmen. Es war klar, dass sich die Kundinnen und Kunden weiterhin auf einen sehr guten Service verlassen konnten. Sie haben nichts von den strukturellen internen Herausforderungen mitbekommen.

„... wo können wir Geschwindigkeit aufbauen?“

ReplyOne wurde zum führenden Tool für die Bearbeitung der Kundenanfragen.

2020 nahm Frankonia die Bearbeitungszeit in Angriff. Mit dezimierter Führungsmannschaft ging es im ersten Schritt um die Prozesse: Was können wir heute schon? Wo können wir Geschwindigkeit aufbauen? Schon Kleinigkeiten wie automatische Signaturen haben Zeit eingespart.



„Mit ReplyOne ist es uns
gelingen, die Durchlaufzeit
von Kundenanfragen
innerhalb von drei Jahren
um 60 % zu reduzieren.“

Torsten Rudolph
Leiter Kundenbetreuung
Frankonia Handels GmbH & Co. KG

Was hat sich bei Frankonia seit 2019 verbessert?



Durch Auslagerung der telefonischen Kundenanfragen an einen externen Dienstleister wurden Mitarbeitende deutlich entlastet.

So nutzt Frankonia ReplyOne

Frankonia arbeitet in zwei Fachbereichen – dem Customer Service und dem Payment – sehr erfolgreich mit der Sematell Software. ReplyOne bündelt übersichtlich alle eingehenden Anfragen zum Beispiel aus Mails und den Marktplätzen Ebay oder Amazon, sodass sie auf einen Blick überschaubar sind. Umständliches Wechseln zwischen den Tools gehört so der Vergangenheit an. Die insgesamt 65 User wählen jeweils den zur Beantwortung der Kundenanfrage passenden Vorlagentext aus. Das resultiert nicht nur in einer enormen Zeitersparnis in der täglichen Arbeit, sondern auch in einer nach außen einheitlichen „Sprache“, da die Mitarbeitenden nicht dazu verleitet werden, eigene Mails zu verfassen. Frankonia arbeitet inzwischen mit 40 Queues und kann eine **Erkennungsrate bei schriftlichen Kundenanfragen in Höhe von 95 % vorweisen.**

Der Frankonia Erfolgsschlüssel:

Transparenz und Monitoring + Weiterentwicklung des Systems

1) Transparenz und Monitoring: Wo stehen wir?

Mehr Transparenz und Effizienz in den Kundenservice-Prozessen: Das strebt Frankonia an. Mit ReplyControl, dem Monitoring-Tool von Sematell, werten die TeamleiterInnen und AdministratorInnen konsequent alle unternehmensspezifischen Prozesse aus. So können sie Arbeitsschritte, Workload und die Bearbeitungszeit von Anfragen in Echtzeit überwachen. In wichtigen Fällen kann das Unternehmen jederzeit individuell in die Intraday-Steuerung eingreifen und hat immer die volle Kontrolle über die Priorisierung der Queues.

Für das Monitoring der jeweils aktuellen Prozesse nutzt Frankonia verschiedene KPIs

- **Durchlaufzeit:** Die Administratoren tracken nicht nur die Bearbeitung von Kundenanfragen, sondern auch die Debitorenbuchhaltung, also beispielsweise Inkasso- oder Zahlungs-Dienstleister.
- **AHT (Average Handling Time) und Volumen:** Frankonia erfasst, wie viele Anfragen in welcher Zeit bearbeitet werden. Diese Zahlen nutzt das Unternehmen, um ein

Gefühl dafür zu entwickeln, wo noch Optimierungsbedarf besteht und Prozesse mit ReplyOne automatisiert werden sollten. Getrackt wird außerdem, ob die Mitarbeitenden die Vorlagen nutzen. Wenn sich diese als ungeeignet herausstellen, passt Frankonia die Vorlagen an.

2) Weiterentwicklung: Geht da noch was?

„Wenn die Standardtools funktionieren, haben wir den Kopf und die Freiheit, uns über weitere erforderliche Prozesse Gedanken zu machen“, erklärt Frau Voll.

Frankonia nutzt die Trainingsoption von ReplyOne, um die KI zu trainieren und so mehr und mehr Prozesse zu automatisieren und die Servicequalität insgesamt weiter zu erhöhen. Mit einem Klick auf „Lerndaten vorschlagen“ kann die Software die Administratoren unterstützen. Sie liefert auf Basis von Agent-Antworten neue Lerntexte zu bestehenden Prozessen. Um die Qualität der Präzision zu sichern, prüft der Administrator, welche Lerntexte geeignet sind. Diese lernt die KI in wenigen Minuten nach.

Um für sich und seine Kundinnen und Kunden das Beste aus dem Tool herausholen und den eigenen Horizont erweitern zu können, steht Frankonia regelmäßig im engen Austausch mit dem Unternehmen Witt Weiden. Der Online-Shop für Damenbekleidung gehört auch zur Otto-Gruppe und konnte seinen Kundenservice ebenfalls mit ReplyOne optimieren. Mit dem gewonnenen Erfahrungsschatz wendet sich Frankonia anschließend an den persönlichen Sematell-Vertriebsmitarbeiter. Dieser kann aufgrund seiner langjährigen Branchenkenntnis genau die richtige Weiterentwicklung und Strukturierung von ReplyOne mit und für Frankonia anstoßen. Denn eins steht fest: für erstklassischen Kundenservice ist das System in der Lage flexibel eingesetzt zu werden und sich weiterzuentwickeln.

Top Kundenzufriedenheit

Frankonia nutzt den Weiterempfehlungsmonitor der Otto Group. Bei Trustpilot Deutschland kann das Unternehmen stolze 4.6 von 5 Sternen verzeichnen. Auch die Schwestergesellschaften in Österreich und der Schweiz sind auf einem guten Weg. Ziel ist es, auch in den Auslandsmärkten perspektivisch Werte von mindestens 4.6 Sternen zu erzielen.

Best-Practice: Kommunikationssprache vereinheitlichen

Die Unternehmenssprache kann einen großen Einfluss auf die Markenpositionierung haben. Um sich aus einer zuvor eher „angestaubten“ Sprache zu verabschieden, zeitgemäß und genderkonform zu kommunizieren, hat Frankonia alle Texte in ReplyOne angepasst. So können alle Mitarbeitenden mit einer einheitlichen, modernen Ansprache zu den Kundinnen und Kunden sprechen.

Das Frankonia-Team hat viel Zeit und Energie darauf verwandt, solche erforderlichen neuen Prozesse zu definieren und zum Kunden hin zu verbessern. Die weitere Optimierung der Kundenservice-Prozesse ist ein fester Bestandteil der Frankonia-Planung.

Das Unternehmen

Seit der Gründung im Jahre 1908 hat sich Frankonia zum Marktführer im Bereich Jagd und Sportschießen in Deutschland entwickelt. Das Sortiment umfasst neben Ausrüstung für Jäger, Sportschützen und Sammler auch hochwertige Mode und eine exklusive Outdoorausrüstung. Vertriebswege des Traditionsunternehmens sind das Kataloggeschäft, E-Commerce (Kauf über Webshop und App) sowie der stationäre Handel.

In Deutschland ist Frankonia mit insgesamt 24 Filialen vertreten und bietet Profis und Hobbyschützen Trainingsmöglichkeiten auf vier Schießanlagen. In der Schweiz bietet das Unternehmen ausschließlich Outdoor- und Trachtenmode über einen Katalog und einen Onlineshop an. Darüber hinaus ist das Unternehmen Exporteur bzw. Großhändler mit Abnehmern in 100 Ländern, wobei sich der größte Markt in Österreich befindet. Viele der rund 650 Mitarbeitenden sind selbst Jäger und Sportschützen und sichern mit ihrer Kompetenz den hohen Anspruch in allen Geschäftssegmenten.

Als einer der wenigen Ausbildungsbetriebe dieser Branche bietet Frankonia zudem die Möglichkeit, den Beruf des Büchsenmachers zu erlernen. Seit 2001 ist Frankonia Mitglied der Otto Group. Die Firma wird durch den Geschäftsführer Jeremy Glück vertreten.

Diese Unternehmen nutzen Call Center Software von Sematell:

