



PEARL Agency GmbH
www.pearl.de

Fallstudie

Europas größtes Versandhaus für PC-Software und -Zubehör bietet telefonischen Top-Service mit Sprachportal und Outbound IVR

Ausgangssituation

Die Unternehmensgruppe PEARL ist Europas größtes Versandhaus für PC-Software und Computerzubehör. Die PEARL-Firmengruppe realisiert mit nur wenigen hundert Mitarbeitern einen beachtlichen Gesamtumsatz im neunstelligen Euro-Bereich. Neben der Website www.pearl.de ist der PEARL-Katalog das Flaggschiff im erfolgreichen Vertriebssystem und erreicht ca. 950.000 Haushalte. Über 4 Millionen Mailorder-Direktkunden können aus bis zu 13.000 Produkten auswählen und ermöglichen dem Unternehmen die schnelle und zielgerichtete Produktvermarktung und Produktetablierung.

PEARL Kunden steht eine 24/7 Service-Hotline für Bestellungen und Kundenservice zur Verfügung.

Herausforderung

Die vorhandene Infrastruktur im Call Center von PEARL verfügte nicht über genügend Kapazität und Funktionalität. Die bestehende Lösung konnte dem starken Wachstum des Unternehmens nicht mehr gerecht werden. Es konnten nicht alle eingehenden Anrufe entsprechenden Call Center-

Agenten zugeordnet oder anderweitig abgearbeitet werden. Anrufende Kunden mussten bei der Telefon-Hotline zeitweise längere Wartezeiten als nötig in Kauf nehmen, bis sie an den richtigen Call Center-Agenten weitergeleitet wurden.

Der Handelsspezialist benötigte deshalb eine Lösung, die eine effiziente und kundenfreundliche Bearbeitung aller Anrufe garantiert. Besonders zu Spitzenzeiten musste ein Weg gefunden werden, allen Anrufern die Kontaktaufnahme zu ermöglichen und ihr Anliegen rasch und komfortabel vorzutragen. Weitere Kernanforderungen an die Lösung waren Ausbaufähigkeit, Skalierbarkeit und Stabilität.

Lösung

PEARL entschied sich für die Ablösung des vorhandenen Systems durch ein neues Sprachportal von Excelsis und Voxeo. Die Services orientierten sich an den bislang angebotenen Diensten, wurden jedoch in Bezug auf das Dialogdesign dem aktuellen Stand der Technik natürlichsprachlicher Dialogsysteme angepasst. In der ersten Ausbaustufe wurde die wesentliche Funktionalität für ein automatisiertes Rückrufmanagement auf Basis von Excelsis Callback integriert. Der Anrufer hat bei längeren Wartezeiten die Möglichkeit, einen Rückruf anzufordern. Je nach aktuellem Auslastungsgrad des Call Centers erfolgen Steuerung und Durchführung der Rückrufe dabei als Outbound Calls automatisiert über das System.

Entwicklung und Individualisierung des PEARL-Sprachportals erfolgten auf Basis von Excelsis Prequalification und Excelsis Callback sowie Voxeo's VoiceObjects Server. Mit Hilfe der Excelsis Standardprodukte und der starken Entwicklungsunterstützung des VoiceObjects Servers konnten Integration und kundenspezifische Anpassungen schnell und einfach umgesetzt werden. Die Kapazität des neuen Systems wurde

dabei entsprechend dem erheblich angestiegenen Geschäftsvolumen von PEARL deutlich erweitert.



„Mit der Sprachportallösung von Excelsis können wir einen weiteren Baustein für hocheffiziente Prozesse im Contact Center hinzufügen. Unsere Kunden profitieren von den erheblich kürzeren Wartezeiten.“

Sascha Barth, Call Center Supervisor bei PEARL

Sascha Barth vom Pearl Call Center ist mit dem Sprachportal sehr zufrieden und plant, seine sprachbasierten Self Service-Angebote für Kunden zukünftig weiter auszubauen.

Das neue Sprachportal von PEARL ist über verschiedene Rufnummern erreichbar und leitet den Anrufer nach einer Vorqualifizierung an einen geeigneten Call Center-Agenten weiter. Dabei wird geprüft, wie lange der Anrufer voraussichtlich warten muss, bis er zu einem Agenten weitergeleitet wird. Ist die erwartete Wartezeit höher als ein frei definierbarer Maximalwert, bietet das Sprachportal einen Rückruf an. Möchte der Kunde von diesem Angebot Gebrauch machen, hinterlässt er hierzu Namen und Rufnummer.

Das System überprüft nun ständig, ob freie Kapazitäten bei den geeigneten Call Center-Agenten verfügbar sind und leitet bei passender Gelegenheit den gewünschten Rückruf mit Hilfe des Excelsis Outbound Dialers ein. Es begrüßt den Kunden persönlich und verbindet ihn auf Wunsch sofort mit einem freien Agenten. Alternativ hat der Kunde die Möglichkeit, sich später anrufen zu lassen oder den Rückruf zu streichen, weil sich sein Anliegen mittlerweile erledigt hat.

„Die Lösung für PEARL umfasst Portaltechnik vom Feinsten. Unsere Applikationen laufen auf Voxeo’s VoiceObjects Phone Application Server und damit der besten Plattform am Markt für Self Services auf Basis technischer Standards und offener Systeme.“

Christian Sauter, CEO Excelsis

Für PEARL besteht ein wesentlicher Vorteil des neuen telefonbasierten Sprachportals in einer verbesserten Auslastung der Call Center-Kapazität. Lastspitzen können besser abgefangen und Leerlaufzeiten durch Rückrufmanagement besser genutzt werden.

Kern der Lösung für PEARL sind die Produkte Excelsis Prequalification und Excelsis Callback. Diese Applikationen enthalten die Business-Logik für das skill-based Routing, die Wartezeitsteuerung und die Rückrufe. Die Integration in die bestehende Call Center-Infrastruktur wurde mit Hilfe von Voxeo’s VoiceObjects Phone Application Server umgesetzt, der als Laufzeitumgebung für die Excelsis Lösungen dient. Die Administration und Konfiguration des Sprachdialogsystems sowie Monitoring und Reporting auf Business-Ebene sind über die Webanwendung Excelsis Management Console steuerbar.

Zusammenfassung

PEARL benötigte ein neues Sprachdialogsystem, das der Firmenphilosophie für besten Kundenservice und starkes Unternehmenswachstum gerecht werden musste.

Mit Hilfe der Standardprodukte von Excelsis und Voxeo wurde ein innovatives und zukunftsfähiges System, entsprechend dem neuesten Stand der Technik, realisiert. Es zeichnet sich durch intelligente Steuerungsmechanismen, Kundenfreundlichkeit, Ausbaufähigkeit und technische Stabilität aus.

Sascha Barth vom PEARL Call Center ist mit dem Sprachportal sehr zufrieden und plant, seine sprachbasierten Self Service-Angebote für Kunden zukünftig weiter auszubauen.

PEARLS neues System ist ein sehr gutes Beispiel für ein Sprachdialogsystem, das mittels innovativer und intelligenter Prozesse einen erheblichen Mehrwert für Unternehmen und Kunden schafft. Gleichzeitig ist die auf offenen Standards basierende Lösung auf fachlicher wie technischer Ebene dauerhaft zukunftsfähig.

Anforderungen

- Effiziente und kundenfreundliche Bearbeitung aller Anrufe
- Outbound-Dialer für die Abwicklung von Kundenrückrufen
- Skalierbarkeit und Ausbaufähigkeit
- Hohe Verfügbarkeit und Stabilität
- Nahtlose Integration in bestehende Call Center-Infrastruktur
- Plattform basierend auf offenen Standards

Highlights der Lösung

- Intelligentes Kapazitätsmanagement im Call Center in Abhängigkeit der erwarteten Wartezeiten
- Automatische Rückrufe mittels Outbound Dialer, inkl. Steuerungsmöglichkeit durch den Kunden
- Stufenweise erweiterbare Architektur
- Offene technische und fachliche Standards (u.a. VoiceXML, GrXML, JAVA, SIP, HTTP, SOAP, TCP/IP, SQL)
- Technische Integration mittels Voxeo's VoiceObjects Phone Application Server und bewährten Standardschnittstellen
- Einfache, webbasierte Konfiguration sämtlicher Einstellungen sowie Erstellung umfangreicher Auswertungen und Reports

Über PEARL

Die PEARL-Firmengruppe ist ein Zusammenschluss erfolgreicher Unternehmen mit den Schwerpunkten Handel, Marketing und Verlagsgeschäft. Mit Niederlassungen in Deutschland, Frankreich, Österreich und der Schweiz ist PEARL Europas größtes Versandhaus für PC-Software und -Zubehör. Durch die offene Struktur innerhalb der Gruppe ist es jedem Unternehmen möglich, sich optimal auf die nationalen Besonderheiten seines Landes einzustellen, flexibel innerhalb seines speziellen Tätigkeitsfeldes zu agieren und dennoch die vielfältigen Synergien eines großen Verbundes zu nutzen. Die extrem kurzen Entscheidungswege innerhalb der einzelnen Firmen und das weitgehend eigenverantwortliche und engagierte Handeln sämtlicher Mitarbeiter machen PEARL zu einem außergewöhnlich flexiblen agilen und schlanken Firmenverbund. All diese Umstände ermöglichen es der PEARL-Firmengruppe, mit nur wenigen hundert Mitarbeitern einen beachtlichen Gesamtumsatz im neunstelligen Euro-Bereich zu realisieren. Von seinen Geschäftspartnern erwartet PEARL ausnahmslos beste Preise bei bester Qualität und vor allem uneingeschränkte Fairness. Im Gegenzug findet man in PEARL nicht einfach nur einen Kunden, sondern einen beständigen, kompetenten und fairen Partner, der mit allen zur Verfügung stehenden Instrumenten und viel Engagement die gemeinschaftlichen Ziele verfolgt. Millionen Mailorder-Direktkunden in Europa ermöglichen PEARL die schnelle und zielgerichtete Produktvermarktung und Produktetablierung. PEARL-Kataloge in Millionenaufgabe informieren über das breite Produktspektrum. Zahlreiche Preise und Auszeichnungen durch die Fachpresse für Produkte sowie Serviceleistungen zeugen von höchster Qualität und einer erfolgreichen Presse und Öffentlichkeitsarbeit. Mit jährlich rund 16 Mio. europaweit erscheinenden Software-Magazinen stehen eine Vielzahl von neuen Vertriebswegen und weiteren Synergiemöglichkeiten zur Verfügung.

Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services auf der Basis von Sprach- und Web-Portalen. Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse.

Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Handel und Industrie, Energieversorgung, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für sprachgesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen + 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigsten Technologieanbietern.

Kontakt

Excelsis Business Technology AG
Wilhelmsplatz 8
70182 Stuttgart – Germany
+49 711 620 30 131
International Freecall 00800 excelsis
sales@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com

Technologie- und Projektpartner in diesem Projekt

