



IKEA Deutschland
www.ikea.com/de/

Fallstudie

Neues Selfservice-Sprachportal erleichtert IKEA-Kunden den Möbelkauf: IKEA Deutschland nutzt Excelsis-Lösungsangebot und Voxeo VoiceObjects-Technologie zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kostenreduzierung

Zusammenfassung

Der schwedische Möbelhändler IKEA hat ein neues Selfservice-Telefonportal eingeführt, das von Excelsis unter Nutzung des Phone Application Servers und der Entwicklungstools von Voxeo VoiceObjects konzipiert, entwickelt und integriert wurde. Das neue Telefonportal bietet IKEA-Kunden innovative Selfservices, darunter Warenverfügbarkeitsabfragen für mehr als 10.000 Artikel, Suche des nächstgelegenen Einrichtungshauses, Informationen zu Lieferbedingungen und Zahlungsmöglichkeiten sowie SMS-Benachrichtigungen.

Ziele und Anforderungen

IKEA's oberstes Ziel bei der Bereitstellung eines neuen Telefonportals ist die Sicherstellung höchster Kundenzufriedenheit. IKEA konzentrierte sich dabei auf die Automatisierung gängiger und einfacher Kundenanfragen. Anrufer mit komplexeren oder individuellen Anfragen werden umgehend mit einem IKEA-Kundenservicemitarbeiter verbunden, nachdem wichtige Informationen durch die Anwendung abgefragt wurden. Diese Informationen werden automatisch an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet. Zusammengekommen ermöglicht IKEA's Automatisierung einfacher Anrufe und das schnelle Weiterleiten komplexerer Anfragen eine signifikante Reduzierung von Wartezeiten für den Anrufer und erhöht so die Kundenzufriedenheit.

Darüber hinaus muss das neue Sprachportal eine flexible und zukunftssichere Plattform bieten, damit IKEA schnell auf wechselnde Marktanforderungen reagieren kann bei unverändert hoher Servicequalität.

Projekt und Technologie

IKEA beauftragte Excelsis mit der Betreuung des Projekts. Excelsis nutzte für die Umsetzung des neuen Sprachportals die Technologie von Voxeo VoiceObjects. VoiceObjects bot IKEA und Excelsis ein hohes Maß an Flexibilität beim Design und die Fähigkeit, schnell eine bequeme und intelligente sprachgesteuerte Benutzeroberfläche für IKEA-Kunden zu implementieren. Die daraus resultierende Lösung kann von IKEA oder Excelsis zügig angepasst oder erweitert werden, um saisonale Themen, Produktwerbung oder Sonderaktionen einzubeziehen. IKEA profitiert außerdem von den umfassenden Möglichkeiten der CTI (Computer Telephony Integration) und VoiceXML-Plattform, die durch Excelsis und VoiceObjects zur Verfügung stehen.

Das sagen die Projektbeteiligten

„Diese innovative Lösung passt perfekt zur Philosophie von IKEA, Menschen zu einem besseren Alltag zu verhelfen. Das neue Sprachportal stellt die Kundenbedürfnisse klar ins Zentrum, indem unsere Kunden an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden pro Tag Zugang zu Informationen rund um die Gestaltung ihres persönlichen Lebensraums – den eigenen vier Wänden – erhalten.“

Hans Schauer,
Manager Service Center IKEA Deutschland

„IKEA ist eines der Unternehmen, die den Stellenwert hochwertiger Selfservices über das Telefon erkannt haben. Dabei stellten sich auch bei IKEA die zentralen Fragen, wie der Kundenservice verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht, der Kundenstamm ausgebaut und die Erlöse gesteigert werden können – und das bei möglichst niedrigen Gesamtbetriebskosten. Das neue Sprachportal gibt IKEA genau darauf die richtigen Antworten, schließt es doch die Lücke zwischen Kundenorientierung auf der einen und Kosteneffizienz auf der anderen Seite“

Christian Sauter, CEO Excelsis

„Wir freuen uns sehr darüber, dass VoiceObjects als Technologieanbieter für das hochmoderne Sprachportal von IKEA ausgewählt wurde. Mit dem neuen Sprachportal hält IKEA ideal die Balance zwischen exzellentem Kundendienst und Kostenkontrolle. Diese Ausgewogenheit ist besonders wichtig vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Herausforderungen, die die meisten Unternehmen derzeit erleben.“

Michael Codini, Geschäftsführer Voxeo Germany

„Das optimale Zusammenspiel aller Beteiligten ist Voraussetzung dafür, diese anspruchsvollen Ziele erreichen zu können. Die hohe Kompetenz von Excelsis kombiniert mit der herausragenden Technologie von VoiceObjects waren ein entscheidender Faktor, um ein Projekt dieser Größenordnung erfolgreich umsetzen zu können.“

Dr. Ingo Bors,
Gesamtprojektleiter und unabhängiger Berater

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 wichtigen Technologieanbietern.

Kontakt

Excelsis Business Technology AG
Wilhelmsplatz 8
70182 Stuttgart – Germany
+49 711 620 30 131
International Freecall +800 EXCELSIS
sales@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com

Technologie- und Projektpartner in diesem Projekt

