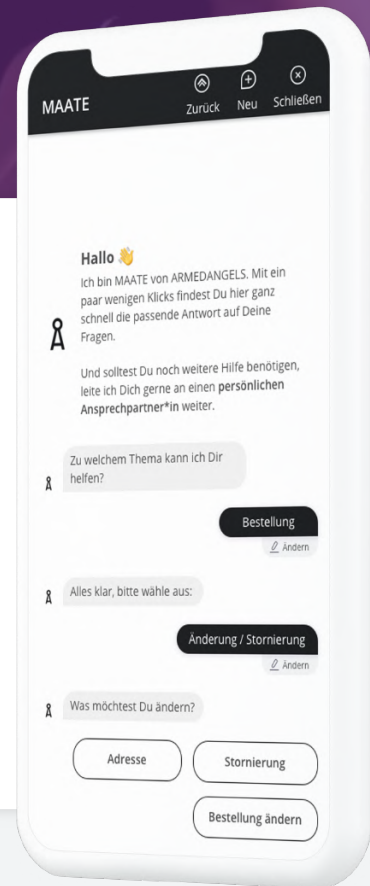


# ARMEDANGELS

Livegang im Februar 2021

## Wie ARMEDANGELS durch Automatisierung eine Self-Service-Quote von 87 % erreicht

Das Modelabel ARMEDANGELS hat es sich zur Mission gemacht, mit fair und umweltfreundlich produzierter Kleidung die Fashion-Branche zu revolutionieren. Das international tätige Unternehmen ist stets auf der Suche nach neuen, nachhaltigen Lösungswegen für sich und seine Kunden. Teil dieser Bestrebungen ist die Einführung des Kundenservice-Chatbots „MAATE“ zur automatisierten Beantwortung häufig gestellter Kundenanfragen.



### Unternehmen



### Herausforderungen



### Ergebnisse

- ◆ Das 2007 in Köln gegründete Label ARMEDANGELS setzt mit nachhaltig und fair produzierter Mode in Kooperation mit weiteren sozial verantwortlich handelnden Produktionsunternehmen einen Gegentrend zur kurzlebigen Wegwerfware der Fast-Fashion-Industrie.
- ◆ Die Produkte von ARMEDANGELS sind über den eigenen Webshop sowie rund 900 physische und digitale Verkaufsstellen (z. B. Zalando) in 16 europäischen Ländern erhältlich.
- ◆ Das Unternehmen beschäftigt 115 Mitarbeiter, davon sieben im Kundenservice.
- ◆ Infolge zunehmender Geschäftstätigkeit und einem damit verbundenen gestiegenen Bestellaufkommen beabsichtigte ARMEDANGELS, die Zahl der Support-Tickets im Verhältnis zu den Bestellungen zu reduzieren.
- ◆ Die Herausforderung bestand für ARMEDANGELS darin, den großen Rückstau an ungelösten repetitiven Anfragen bei gleichbleibend hoher Servicequalität zu bewältigen.
- ◆ Vor dem Hintergrund der geplanten internationalen Expansion will ARMEDANGELS sein Kundenservice-Team nicht einfach nur personell aufstocken, sondern mittels Automatisierung entlasten.
- ◆ ARMEDANGELS verbuchte einen sofortigen Erfolg: Nur zwei Monate nach der Liveschaltung wickelte der Chatbot bereits 30 % des gesamten Ticketaufkommens ab, die Erstantwortzeit sank um 20 %.
- ◆ „MAATE“ wickelt rund 2.500 Konversationen pro Monat ab und erzielt eine Self-Service-Quote von 87 % und einen CSAT-Score von 74 %.
- ◆ ARMEDANGELS nutzt den Chatbot, um ein besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse zu erlangen und anhand der gewonnenen Erkenntnisse interne Projekte optimal zu priorisieren.

## Wie ARMEDANGELS durch Automatisierung eine Self-Service-Quote von 87 % erreicht

Das Modelabel ARMEDANGELS hat es sich zur Mission gemacht, mit fair und umweltfreundlich produzierter Kleidung die Fashion-Branche zu revolutionieren. Das international tätige Unternehmen ist stets auf der Suche nach neuen, nachhaltigen Lösungswegen für sich und seine Kunden. Teil dieser Bestrebungen ist die Einführung des Kundenservice-Chatbots „MAATE“ zur automatisierten Beantwortung häufig gestellter Kundenanfragen.

Seit der Unternehmensgründung im Jahr 2007, als zwei Freunde die Idee hatten, ein Fairtrade-zertifiziertes Öko-Modelabel zu launchen, befindet sich ARMEDANGELS auf einem ungebrochenen Erfolgskurs und setzt von seinem Hauptsitz in Köln aus einen Gegentrend zur kurzlebigen Wegwerfware der Fast-Fashion-Industrie.

Als nachhaltigkeitsorientiertes Unternehmen ist ARMEDANGELS auf der Suche nach digitalen

Lösungen, die das Wachstum des Unternehmens langfristig unterstützen und dem steigenden Kunden- und Bestellaufkommen Rechnung tragen. Um den Kundenservice angesichts der steigenden Verkäufe zu entlasten, soll die Zahl der Support-Tickets gegenüber den eingehenden Bestellungen reduziert werden.

In der Vergangenheit konnten die sieben Servicemitarbeiter die Flut an repetitiven Anfragen zu Bestellungen und Presales-Themen kaum noch bewältigen und hatten zunehmend Schwierigkeiten, die hohe Servicequalität aufrecht zu erhalten. Da die Kundschaft Wert auf Nachhaltigkeit legt und Artikel ungern zurücksendet, kommen viele Fragen, z. B. zur Kleidergröße, bereits vor der eigentlichen Bestellung auf. ARMEDANGELS will gewährleisten, dass die Kunden über den gesamten Kaufprozess hinweg schnelle und qualifizierte Unterstützung erhalten.



Solvemate bietet uns eine innovative und „einfach zu bedienende“ Lösung, die unsere Kunden und Servicemitarbeiter zufriedenstellt. Die Zusammenarbeit mit dem Customer Success Team ist sehr produktiv und fühlt sich an wie richtig gute Teamarbeit.



**Rebecca Lange**  
Senior Customer Success Manager  
ARMEDANGELS



Um den Weg für ein verändertes Verbraucherverhalten zu ebnen, entschied sich ARMEDANGELS für die Automatisierung seiner Kunden- und Servicekommunikation. Die Kunden sollten in die Lage versetzt werden, ihre Anliegen eigenständig zu lösen – mit einer Chatbot-Lösung, die rund um die Uhr erreichbar ist – sowohl vor als auch nach dem Kauf.

Im Februar 2021 wurde der Chatbot, der nach einer unternehmensinternen Abstimmung den Namen MAATE erhielt, auf allen Seiten des Webshops eingebettet und so für alle Kunden verfügbar gemacht. Bereits eineinhalb Wochen nach dem Onboarding durch das Customer Success Team von Solvemate ging der Chatbot live.

MAATE wickelte schon bald rund 2.500 Konversationen pro Monat ab und wurde schnell zu einem wichtigen und unverzichtbaren Teammitglied, das seine menschlichen Kollegen stark unterstützt und entlastet. Nach nur zwei Monaten wickelte ARMEDANGELS 30 % des gesamten Ticketaufkommens über den Chatbot ab und die Erstantwortzeit sank um 20 %.

Der Chatbot wurde von den Kunden von Anfang an gut angenommen und erzielte eine Self-Service-Quote von 87 % und einen CSAT-Score von 74 %. MAATE ist an das Zendesk-CRM von ARMEDANGELS angebunden. In Fällen, in denen das Eingreifen eines realen Mitarbeiters notwendig wird, erfolgt eine Gesprächsübergabe per E-Mail, Telefon oder Live-Chat. Durch Hinzufügen einer Solvemate Function ist der Bot in der Lage, Bestellungen nachzuverfolgen und Kunden über den Versandstatus zu informieren.

MAATE sorgt nicht nur dafür, dass die Fragen der ARMEDANGELS-Kunden schnell und zuverlässig beantwortet werden und das Serviceteam entlastet wird, sondern hilft dem Unternehmen auch, die Bedürfnisse der Kunden besser zu verstehen und entsprechend zu handeln. Die aus Dialogen und Feedback gewonnenen Daten und Erkenntnisse helfen dem Team, Service- und Wissenslücken zu identifizieren, mit denen Kunden häufig konfrontiert sind. Diese Themen können anschließend intern priorisiert werden, um das Kundenerlebnis kontinuierlich zu verbessern.



Ohne MAATE könnten wir die Flut an wiederkehrenden Anfragen nicht bewältigen. Mithilfe des Bots können wir unsere Reaktionszeit verkürzen und die Anzahl der Support-Tickets im Verhältnis zum Bestellvolumen optimieren, damit unser Team sich auf die komplexeren Fälle konzentrieren kann.



**Rebecca Lange**  
Senior Customer Success Manager  
ARMEDANGELS



Nachdem ARMEDANGELS mit MAATE einen großen Anfangserfolg verzeichnen konnte, ist die Serviceabteilung sehr daran interessiert, den Chatbot weiter zu optimieren, um eine noch bessere Service Experience bieten zu können. Die Einbindung des Chatbots im gesamten Webshop war dabei nur der Anfang. Im nächsten Schritt geht es darum, die Nutzung und User Experience des Chatbots für die Kunden im Detail weiter zu optimieren. Dies soll durch dynamischere und insbesondere durch stärker personalisierte Inhalte erreicht werden. Auf diese Weise können die Kunden künftig noch mehr Anliegen in Eigenregie lösen.



Die 24/7-Erreichbarkeit durch Automatisierung hilft uns dabei, unser Geschäft nachhaltig auszubauen. Zudem werden unsere Kunden in die Lage versetzt, selbst aktiv zu werden und wir stellen sicher, dass jedes Anliegen Gehör findet und niemand in der Warteschleife gehalten wird.

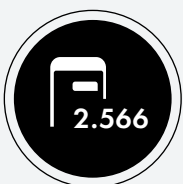


**Rebecca Lange**  
Senior Customer  
Success Manager  
ARMEDANGELS

Das Serviceteam von ARMEDANGELS arbeitet derzeit an einer englischen Version des Chatbots, um den wachsenden internationalen Kundenstamm zu bedienen. Auch das Thema Produktberatung rückt stärker in den Fokus, um Kunden bereits vor dem Kauf bei der Wahl des richtigen Produkts zu unterstützen und den Einkauf noch nachhaltiger zu gestalten.

**Seit der Einführung des Solvemate-Chatbots sind folgende Verbesserungen eingetreten:**

Angezeigte Lösungsvorschläge pro Monat



CSAT-Score



First Reply Time gesenkt um



Anteil der Abwicklung des gesamten Ticketvolumens über den Chatbot von



Self-Service-Quote

