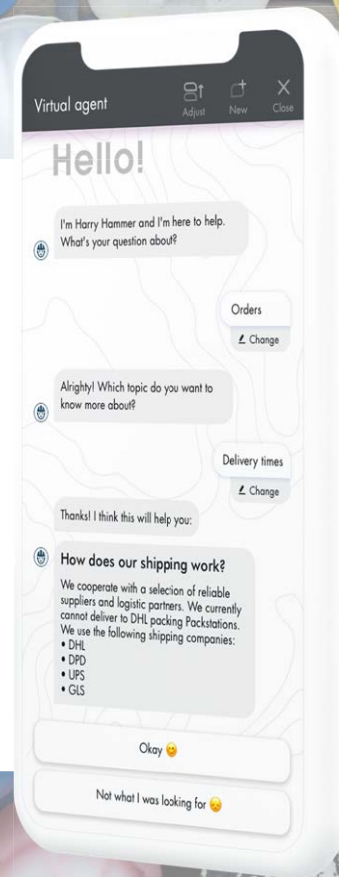




So konnte Contorion die Kundendienstanrufe um 40% reduzieren

Contorion ist ein florierendes E-Commerce-Unternehmen, das Industriekunden mit Beschaffungsgütern beliefert. Mit Solvemate erhalten die Kunden von Contorion in weniger als 10 Sekunden eine Antwort, und das Unternehmen konnte infolgedessen seine Kundendienstanrufe um 40 % reduzieren.



Der Kunde

- Ein Fachhändler für Handwerks- und Industriebedarf
- Kombiniert fortschrittlichen Internethandel mit dem Know-how eines Fachgeschäfts
- Verkauft Werkzeug namhafter Hersteller für Befestigungstechnik, Arbeitsschutz und Werkstoffbearbeitung
- Die Mission lautet, den Beschaffungsprozess so einfach wie nie zuvor zu gestalten

Die Aufgabe

- Die Automatisierung wiederkehrender Anfragen, damit sich das Support-Team auf Anfragen konzentrieren kann, die Produktkompetenz erfordern
- Der Kundenkreis gehört nicht zu den Digital Natives – wie kann man ihn vom Self-Service mit einem Chatbot überzeugen?
- Reduzierung der Telefonanrufe
- Den Chatbot zur ersten Anlaufstelle machen und die Kundenzufriedenheit auf gleichbleibendem Niveau halten

Das Ergebnis

- Durch die Einführung des Chatbot als erste Anlaufstelle ging die Anzahl der eingehenden Kundendienstanrufe um 40% zurück
- Der Chatbot schlägt täglich etwa 150 Lösungen vor und beantwortet damit 25% der insgesamt eingehenden Kundenanfragen
- 78% Resolution Rate
- Lösungsvorschläge erfolgen in unter 10 Sekunden

Wissenswertes in Kürze.

Reduzierung von Kundendienstanrufen um 40%

78 % Resolution Rate

Lösung in 10 Sekunden

So konnte **Contorion** die Kundendienstanrufe um 40% reduzieren

Viele wachstumsstarke E-Commerce-Unternehmen haben mit den selben Problemen zu kämpfen: Wie kann man weiterhin erstklassigen Kundendienst bieten, wenn immer mehr Aufträge und Kundenanfragen hereinkommen?

Contorion bildet da keine Ausnahme. Das Unternehmen ist ein Internet-Fachhändler, der gewerbliche Kunden schnell und kostengünstig mit Industriebedarf

beliefert. Der Fall Contorion ist aber noch etwas komplexer: Aufgrund der Besonderheit der vertriebenen Waren sollte sich das Service-Team stärker auf Produktkompetenz und Upselling konzentrieren und weniger auf wiederkehrende Anfragen wie etwa zu Lieferung und Rechnungsstellung. Außerdem bedarf es eventuell einer gewissen Überzeugungsarbeit, bis die Kunden von Contorion – die allesamt nicht zu den Digital Natives gehören – bereit sind, sich an einen Chatbot zu wenden.

Um den Erfolg des Projektes zu gewährleisten und ausreichend Zeit für Erstdurchläufe zu haben, begann das Projekt zunächst recht klein. Solvemate bearbeitete täglich etwa 40 verschiedene Anfragen und bot dabei schnelle Antworten auf Fragen wie: „Wo ist meine Bestellung?“ und „Wie kann ich die bestellte Ware zurückgeben?“

In weniger als zwei Monaten lieferte der Chatbot überzeugende Ergebnisse: Nach sorgfältiger Ausgestaltung von Wesensart, Inhalt und Ausdrucksweise des Chatbot



“

Das Tool alleine ist nicht alles! Die Tatsache, dass das Customer-Success-Team von Solvemate immer für uns da ist, wenn wir Hilfe brauchen oder Fragen haben, macht einen großen Teil unseres Erfolgs aus.

Andreas Lehmann

Head of Service Operations, **Contorion**



”

zeigte sich, dass die Kunden keinerlei Vorbehalte gegen den Self-Service oder die Inanspruchnahme eines Chatbots hatten.

Als fortschrittliches Technologie- und E-Commerce-Unternehmen ist Contorion stets offen für mutige Ideen. Nach diesem anfänglichen Erfolg beschloss das Unternehmen, den Chatbot als erste Anlaufstelle einzusetzen. Dies bedeutete, die Kontaktinformationen für den Kundendienst (E-Mail-Adresse und Telefonnummer) von der Website zu entfernen und sie ausschließlich über den Chatbot zur Verfügung zu stellen. Falls der Chatbot das Problem nicht lösen kann, kann der Kunde entweder zum Telefonhörer greifen oder direkt über die Chat-Funktion eine E-Mail-Nachricht senden. Dadurch entsteht ein effizienter Servicetrichter, bei dem kein Kontakt verloren geht und der Kunde nicht über mehrere Kanäle kommunizieren muss.

Dieser Schritt war ein Wagnis, das sich eindeutig gelohnt hat: Die Anzahl der Kundendienstanrufe nahm um 40 % ab und die Zeit bis zum Finden einer Lösung konnte auf 10 Sekunden verringert werden. Die vermehrte Nutzung des Chatbot führte zu mehr Daten in besserer Qualität, was wiederum seine Leistungsfähigkeit steigern konnte. Darüber hinaus brachte der Wechsel weitere nützliche Erkenntnisse: Contorion fand heraus, dass mehr als 65% seiner

“

Nachdem wir Solvemate zu unserer ersten Anlaufstelle gemacht hatten, ging die Zahl der eingehenden Kundendienstanrufe um 40% zurück.

”

Andreas Lehmann
Head of Service Operations,
Contorion



Kunden über ihre Desktop-Geräte mit dem Chatbot interagieren. Dies erwies sich als wertvolle Information für die Sales- und Marketing-Abteilung!

Die Pflege des Chatbot wurde von Beginn an in den Workflow des Kundendienst-Teams von Contorion integriert. Auf der Grundlage von Kundenfeedback und der Gesamtleistung kann das Service-Team im Rahmen der wöchentlichen Systempflege in nur einer

“

Die Anfragen an unseren Kundendienst nahmen 2017-2018 um 32 % zu, daher suchten wir nach einem effizienten Tool, um die Resolution Rate zu steigern.

Tobias Tschötsch
Gründer und Managing Director, **Contorion**



”



Stunde die Inhalte weiterentwickeln und verbessern. Wenn Kunden neue Fragen haben, kann das Team schnell und problemlos neue Lösungen hinzufügen. Darüber hinaus macht der Chatbot selbständig auf Weiterentwicklungserfordernisse aufmerksam.

Im nächsten Schritt werden Solvemate-Routinen hinzugefügt. Laut Kontaktverfolgung von Contorion gibt es monatlich etwa 1000 Anfragen mit dem Hinweis: „Kundenrechnung senden“ – eine perfekte Gelegenheit für weitere Automatisierung und Kostenersparnis. Um diese Anfragen zu automatisieren, braucht es lediglich einen „Rechnungsgenerator“ als Überbrückung zwischen Solvemate und der internen Datenbank von Contorion. Sobald die Identität des Kunden verifiziert wurde, erstellt der

Chatbot eine Rechnung, die unmittelbar über den Chat heruntergeladen oder als E-Mail versendet werden kann. Der Kunde muss den Kommunikationskanal nicht einmal verlassen!

Doch warum sich hiermit zufriedengeben? Für E-Commerce-Unternehmen wie Contorion sind den Möglichkeiten, die Solvemate-Routinen bieten, keine Grenzen gesetzt. Mit ein paar wenigen Verifizierungsschritten kann der Chatbot Lieferadressen und Passwörter ändern und sogar Rücksendeetiketten generieren.

Für E-Commerce-Unternehmen ist der Einsatz eines Chatbot ein logischer Schritt: Contorion hat die Kundendienstanfragen um 40% reduziert.