

Sky Deutschland

Sky Deutschland steigert Kundenzufriedenheit mit Verint um 70 %

Die Herausforderung

Sky Deutschland AG ist ein schnell wachsendes deutsches Medienunternehmen, das satelliten- und kabelgebundene digitale Abo-Fernsehdienste in Deutschland, Österreich und der Schweiz ausstrahlt. Die Organisation ist eine hundertprozentige Tochter der Sky plc und hat rund 5 Millionen Abonnenten.

Die kontinuierliche Entwicklung von Sky hat das Fernsehgeschäft mit Innovationen verändert. Sie reichen von Sky Go und Sky on-demand bis zu anderen neuen Möglichkeiten, das Fernsehen mit den Zuschauern zu verbinden. Diese Innovationen treiben nicht nur das Wachstum, sondern schaffen auch neue Herausforderungen. Insbesondere die zunehmende technische Komplexität der Übertragungs-Dienste erfordert häufigere System-Updates der bei den Kunden installierten Sky-Plattformen.

Diese Komplexität wiederum belastet die Qualität des Kundenservices, da die First-Line-Support-Agenten in den Callcentern häufig Schwierigkeiten haben, zunehmend technische Probleme während des ersten Anrufs zu lösen. Robert Wiedemer ist Leiter der eCare-Hilfe bei Sky Deutschland. Er erklärt: „Der Broadcast-Markt wird zunehmend wettbewerbsintensiver und das oberste Ziel von Sky Deutschland ist, schnell zu reagieren und guten Service zu bieten. Das Kundenwachstum und die zunehmend technischeren Anfragen setzten die First-Line-Agenten in den Call-Centern aber unter Druck. Unsere Erstlösungsrate sank, die Weiterleitungsquote stieg und wir brauchten einen effizienteren Ansatz, um die Antwort auf bestimmte Fragen zu finden.“

Sky Deutschland verfügt über 3.000 Kundendienstmitarbeiter (CSRs), die in zwanzig Servicezentren tätig sind. Früher waren die technischen Support-Teams auf weitgehend manuelle Prozesse angewiesen, um Kundenanfragen zu beantworten. „Wenn ein Kunde Sky Deutschland über seinen bevorzugten Kanal kontaktierte, hatte der CSR Zugang zu einer Wissensdatenbank, die jedoch nicht mit unserer Siebel Customer Relationship Management Plattform verbunden war. Beim Wechsel zwischen den Systemen ging Zeit verloren und die Agenten nutzten Beschreibungen und sogar Screenshots zur Lösung der Anfrage“, sagt Wiedemer.

Die Lösung

Sky Deutschland hat daraufhin Verint Knowledge Management eingeführt. Sie ist Teil der Verint Engagement Management Suite. Die CSRs von Sky Deutschland können die Wissensdatenbank mit Hilfe von Schlüsselwörtern und natürlicher Sprache durchsuchen und konsistente und genaue Antworten auf Kundenanfragen geben, unabhängig davon, über welchen Kanal der Kunde kommuniziert. Die Integration mit der CRM-Plattform liefert den CSRs auch den relevanten Kundenkontext, einschließlich der Einkaufshistorie und anderer Daten wie technischen Details, Verträgen und Fehlern, um Antworten automatisch zu filtern und zu personalisieren. Daten aus Feldern im CRM-System können dynamisch zum Inhalt hinzugefügt werden, um Antworten zu filtern und zu personalisieren, was die Suche oft überflüssig macht.

Kunden Fallstudie



Lösungen

Verint® Knowledge Management™



Branche

Medien



Land

Deutschland

Ergebnisse

- Steigerung der Kundenzufriedenheit auf über 70%
- Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Anrufen auf 8:09 Minuten
- Erhöhung der Erstlösungsrate um 8%



Verint Knowledge Management gibt uns die Flexibilität, Schritt für Schritt Diagnoseprozesse zu konfigurieren und zu warten. Die nahtlose Integration mit unserem Siebel-CRM-System stellt sicher, dass die CSRs das Kundenprofil in Echtzeit sehen. Damit geben sie Inhalte an unsere Benutzer weiter und schlagen welche vor. Und in Situationen, in denen wir das Problem nicht aus der Ferne beheben können, können wir automatisch eine Anfrage an den Außendienst schicken, um es beim Kunden vor Ort zu lösen.



– Frank Welter, Senior Manager Process Design / Customer Service bei Sky Deutschland

Die Verint-Plattform bietet Kontextwissen für 8,5 Millionen Anrufe und 3,1 Millionen E-Mail- und Whitemail-Dokumente pro Jahr.

Neben vielen integrierten Funktionen verfügt das deutsche Medienunternehmen über die Flexibilität, neue technische Inhalte mit Hilfe vorgefertigter Vorlagen schnell zu erstellen, sie gemeinsam zu bearbeiten und abzustimmen und CSRs schnell und einfach nach Inhalten suchen zu lassen. Verint Entscheidungsbaume helfen den Benutzern auch bei komplexen Problemen, indem sie eine Reihe von Fragen zur Eingrenzung des Problems stellen, während Anfragen zum Fortschritt eines Vorgangs automatisch durch Ablauflogik erweitert werden können, die auf Informationen aus dem CRM basieren. Der Skript-Designer ermöglicht die visuelle Gestaltung dieser Abläufe.

Wissensmanagement-Reports unterstützen das Sky-Team dabei, die Nutzung der Inhalte zu verstehen, damit es besser auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen kann. Neue Reports sind in wenigen Minuten erstellt und können anschließend den zuständigen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden, um den Erfolg des Wissensmanagementprogramms zu messen.

Die Vorteile

Verint trägt dazu bei, den technischen Support von Sky Deutschland zu transformieren, die Erstlösungsrate zu erhöhen, die Konsistenz und Qualität der Antworten

zu verbessern, die Einhaltung von Vorschriften und Unternehmensprozessen zu verbessern und die Schulungszeit der Mitarbeiter zu reduzieren.

Das Unternehmen profitiert von folgenden Vorteilen durch den Einsatz von Verint Knowledge Management:

- Steigerung der Kundenzufriedenheit auf über 70 Prozent
- Reduzierung der durchschnittlichen Anrufbearbeitungszeit auf 8 Minuten und 9 Sekunden bei gleichzeitig höherer Antwortgenauigkeit
- Erhöhung der Erstlösungsrate um 8 Prozent
- Umfassendes technisches Wissen für eine Vielzahl von Benutzertypen und Kommunikationskanälen
- Geringere Schulungszeit der Mitarbeiter durch automatische Bereitstellung relevanter Informationen bei Bedarf

„Das richtige Wissen zur richtigen Zeit ist entscheidend für eine erfolgreiche Interaktion“, sagt Wiedemer.

„Wir glauben auch, dass der Schlüssel zur effektiven Kundenbindung darin besteht, den Mitarbeitern im Service mehr Handlungsspielraum zu geben. Verint Knowledge Management stellt CSDs die richtigen Informationen zur Verfügung, so dass sie sich auf den Kunden konzentrieren können, anstatt nach Informationen zu suchen. Das Endergebnis sind konsistente, präzise Antworten auf technische Kundenanfragen auf allen Kanälen und ein überragendes Serviceerlebnis“.

The Customer Engagement Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com