



BRINGEN SIE KLARHEIT

IN DIE CUSTOMER EXPERIENCE





EMESA BETREIBT KUNDENBETREUUNG FÜR MEHRERE GROSSE MARKENLABELS IN DEN BEREICHEN MEDIEN, TOURISMUS UND E-COMMERCE.

Im Jahr 2019 haben sie sich einer ehrgeizigen Herausforderung gestellt – in allen Bereichen der Kunden- und Agentenerfahrung exzellent abzuschneiden.

EINE VIELSCHICHTIGE HERAUSFORDERUNG

Mehrsprachige Teams im Multichannel-Kundenservice zu führen, ist bereits eine große Aufgabe. **Emesa bedient auch eine breite Palette von Labels mit jeweils eigenen Abfragearten, Channel-Mix und Kundenprofilen.**

Diese Mischung aus unterschiedlichsten Umständen drohte für die Agenten von Emesa zu einer Belastung zu werden, da diese zeitaufwändige, manuelle Prozesse durchführen mussten.

All diese manuelle Arbeit verlängerte die Anrufdauer und die Bearbeitungszeit, verringerte die Genauigkeit des Reportings und riskierte negative Auswirkungen auf die Kunden- und Agentenerfahrung.



Manuelles Ticketing wirkte sich negativ auf Geschwindigkeit und Genauigkeit aus



Bei einigen Abfragearten mussten viele E-Mails hin- und hergeschickt werden



Ein Mangel an IVR im Sprachkanal schränkte ihre Fähigkeit ein, Kunden weiterzuleiten



DIE KONTROLLE ÜBERNEHMEN ÜBER DIE

CUSTOMER EXPERIENCE

EMESA SAH DIE NOTWENDIGKEIT, DIE KONTROLLE ÜBER IHREN KUNDENSERVICE AUF GRUNDLEGENDERE WEISE ZU ÜBERNEHMEN.

DABEI GING ES UM ZWEI KERNZIELE:

Zunehmende Automatisierung ihrer Schlüsselprozesse, damit sich Agenten auf echte und sinnvolle Gespräche mit Kunden konzentrieren können.

Erlangung der Fähigkeit, ihre Dienste schnell weiterzuentwickeln und ihre Abhängigkeit von erweiterten Softwareprojekten und Drittanbietern loszuwerden.



Die Lösung war die No-Code-Automatisierungs-Plattform von babelforce


babelforce bietet Emesa die Möglichkeit, schnell und einfach vollautomatisierte Kundenserviceprozesse zu erstellen und zu entwickeln.

Noch wichtiger ist, dass die Flexibilität der babelforce-Plattform über die Lösung ihrer aktuellen Aufgaben hinausgeht – diese bereitet Emesa auf alle Herausforderungen der nächsten Wachstumsphase vor.



MIT BABELFORCE

KONNTE EMESA:

- ✓ **Abgebrochene Anrufe** auf 6% reduzieren
 - ✓ Ihre Telefonie mit Freshdesk für **automatisiertes Ticketing** integrieren
 - ✓ Bestell-IDs **in IVR für 70 % der Kunden** bestätigen und Anrufrufen mit Bestelldaten verknüpfen
 - ✓ Den **Datenverkehr** basierend auf anpassbaren Bedingungen **auf verschiedene Websites aufteilen**
 - ✓ Dienste in die Cloud verschieben, um **unterbrechungsfreies Arbeiten von Zuhause aus zu ermöglichen**
 - ✓ Über **15 % der eingehenden Anfragen per E-Mail lösen**, wodurch das Anrufvolumen massiv reduziert wird
 - ✓ Die volle Kontrolle über ihr Prozessdesign übernehmen und einen **reaktionsschnellen Test- und Lernansatz** ermöglichen
- 



ZUFRIEDENE AGENTEN UND ZUFRIEDENE KUNDEN SIND EINES UNSERER HAUPTZIELE.

babelforce macht das viel einfacher, indem es viele der Aufgaben automatisiert, welche unsere Agenten zuvor falsch gemacht oder gestresst haben.

Je mehr wir die Arbeit unserer Agenten rationalisieren können und je einfacher der Ablauf ist, desto mehr Freude werden sie an den Kundengesprächen haben und das ist das Wichtigste!"

Desiree Kerkvliet

Innovation Manager of Customer Care bei Emesa



Einfach für Kunden

Einfach für Agenten

Einfach für Sie

babelforce.de



Warum babelforce?



Die Amortisationszeit beträgt **nur 3 Monate**



Die **Produktivität der Agenten** steigt um 20%



Reduzierung der Servicekosten um ein Drittel



Die typische Kapitalrendite beträgt **150%**

Durch die Zusammenarbeit mit der babelforce-Plattform konnte Emesa ihr Ziel der branchenführenden Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit erreichen.

Das Ergebnis ist ein besseres Mitarbeiterengagement, schnellere Lösungen für Kunden und – ganz wichtig – viel mehr Kontrolle über ihre Arbeitsweise.

Durch die Einführung der No-Code-Automatisierungsplattform von babelforce hat sich Emesa die Tools gesichert, die sie benötigen, um jede neue Wachstumsphase zu bewältigen – und gleichzeitig Vorreiter in der Kunden- und Agentenerfahrung zu bleiben.

Wir würden Ihnen gerne mehr darüber erzählen, wie babelforce Ihre Kundengespräche schneller, kostengünstiger und sehr viel einfacher macht.

Für mehr Informationen kontaktieren Sie uns unter sales@babelforce.com.

