

Arvato investiert im Bereich E-Commerce in Customer-Service-Lösung von BSI

Der Supply Chain- und E-Commerce-Dienstleister Arvato Supply Chain Solutions setzt beim Kundenservice für seine E-Commerce-Kunden auf BSI.

Baden, 15. September 2020 – Arvato Supply Chain Solutions nutzt für seine Dienstleistungen im Bereich Customer Services künftig die CRM-Lösung von BSI. Damit schafft der international agierende Supply Chain- und E-Commerce-Dienstleister die Grundlage für die weitere Automatisierung und Digitalisierung seiner Prozesse im Kundenservice. Die Arbeit der rund 400 Service-Mitarbeitenden wird erleichtert und das Kundenerlebnis verbessert.

Der Kundenservice ist Teil der umfangreichen Logistik- und Fulfillment-Leistungen, die Arvato im Rahmen weltweiter Supply Chain Management- und E-Commerce-Lösungen unter anderem für namhafte Kunden aus Industrien wie Fashion, Lifestyle und Beauty übernimmt. Aktuell beschäftigt das Unternehmen an mehreren internationalen Standorten rund 400 Kundenservice-Agenten, die mit Leistungen in elf Sprachen den gesamten europäischen Wirtschaftsraum abdecken können.

Kundenservice zwischen Automatisierung und Personalisierung

«Der Customer Service hat in den vergangenen Jahren im wachsenden Online-Handel stark an Bedeutung gewonnen: Eine intelligente Steuerung von Kundenanfragen entlang komplexer Supply Chain Prozesse und der Spagat zwischen Automatisierung und Personalisierung sind elementare Erfolgsfaktoren», sagt Christina Frank, Vice President Customer Service bei Arvato Supply Chain Solutions. «Arvato steht für E-Commerce-Dienstleistungen mit dem besten Endkundenerlebnis. Genau aus diesem Grund wollen wir future-ready sein und haben uns für eine Investition in Millionenhöhe entschieden.» Dabei sollten nicht nur die bestehenden Leistungen optimiert, sondern auch ein Kundenserviceangebot geschaffen werden, das sich deutlich von anderen Lösungen im Markt abhebt.

Die Customer Journey von A bis Z im Blick

«Das ist uns gemeinsam mit dem Partner BSI gelungen, der über eine grosse Retailexpertise verfügt», betont Christina Frank. Pluspunkte der BSI Customer Suite sind vor allem die Multimandantenfähigkeit des Systems, die Flexibilität bei der Konfiguration von Kundenservice-Prozessen, das einfache Einbinden neuer Kommunikationskanäle und die übersichtliche

Benutzeroberfläche von BSI CRM. «Mit den implementierten Contact-Center-Funktionalitäten können wir jetzt die gesamte Shopping-Experience End-to-End überblicken, da über Schnittstellen eine vollintegrierte Systemlandschaft von CRM und ERP geschaffen werden konnte. Damit besteht eine komplette Transparenz zum Lager- und Transport-Management. Alle Prozesse der Customer Journey von der Bestellung über die Auslieferung bis hin zur Bezahlung sind für den Kundenservice-Agenten nun jederzeit sichtbar.» Das erleichtert das Arbeiten der Service-Mitarbeiter und verbessert die Customer Experience.

«Unser System fungiert als zentrales Instrument im Kundenservice – mit einem einheitlichen Look-and-Feel», erklärt Bernhard Egger, Retail und Service Community Manager bei BSI. Während die Basisprozesse wie das Bearbeiten von Beschwerden oder Retouren für alle betreuten Kunden identisch sind, gibt es bei den weiteren Prozessschritten kundenspezifische Unterschiede – beispielsweise bei den Vorgaben zur Warenrücksendung. Diese Anforderungen lassen sich mit BSI CRM sehr flexibel und rein konfigurativ abbilden. «Hand in Hand haben wir die Schnittstellen angebunden und die auftragsspezifischen Kundenservice-Prozesse in der Software abgebildet», so Monika Freiburghaus, Projektleiterin bei BSI. Um die Mitarbeiter im Kundenservice mit den Vorteilen der neuen Lösung vertraut zu machen, werden sie laufend über den Projektstand informiert und in die Prozessgestaltung der neuen Contact-Center-Lösung involviert. Der Zeitplan war ambitioniert: «Nach rund einem halben Jahr Projektlaufzeit arbeiten seit Ende August die ersten 150 Kundenservice-Agenten von Arvato mit der BSI Lösung», freut sich Monika Freiburghaus.

Proaktiver kommunizieren, Erstlösungsquote steigern

Mit dem Einsatz der BSI Customer Suite schafft Arvato Supply Chain Solutions gleichzeitig die Voraussetzung für die weitere Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse. Vor allem profitieren aber die Endkunden durch ein besseres Kundenerlebnis, eine proaktivere Kommunikation, neue Kommunikationskanäle und eine hohe Erstlösungsquote. «Unsere Strategie ist es, bei der Umsetzung kundenspezifischer Lösungen immer den Endkunden ins Zentrum aller Prozesse zu rücken. Diesen Fokus auf Customer Centricity stärken wir mit BSI weiter, denn für unsere Kunden wird ein positives Kundenerlebnis immer entscheidender für die Kundenbindung und den wirtschaftlichen Erfolg im Onlinehandel», begründet Christina Frank die Entscheidung für BSI.

Pressekontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täfernweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Daniel Bastan, +49 89 628 175 11
WE Communications
dbastan@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an Sie. Dank unseren smarten Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Marketing Automation erreichen Sie Leads und Kunden da, wo sie sind und begleiten sie durch die gesamte Customer Journey. Mit strukturierten Kundendaten, Künstlicher Intelligenz und echten Emotionen lassen sich Kundenherzen gewinnen. Bei uns gehen Beratung, Software-Entwicklung und -Implementierung Hand in Hand. BSI ist eine der führenden Omnichannel-Plattformen im Markt und ermöglicht die intelligente Automatisierung von Marketing, Sales und Service. Unsere Lösungen bieten eine breite Funktionalität und die nahtlose Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse – spezialisiert für Retail, Banking und Insurance. Das Ergebnis: Eine überraschend einfache und intuitive Bedienung sowie ein Experience Management, das Endkunden begeistert. Das bestätigen uns Unternehmen wie AMAG, Basler Versicherungen, Bank Gutmann, Degussa Bank, Die Schweizerische Post, ERGO, HDI, Gothaer, Hornbach, Möbel Pfister, PostFinance, SWICA oder Walbusch. Der Software-Hersteller BSI wurde 1996 in der Schweiz gegründet und beschäftigt 324 Mitarbeiter an Standorten in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München und Zürich. Das Erfolgsrezept: Bedingungslose Kundennähe, keine Hierarchien, starke Werte.