

Damart erfreut Kunden verschiedener Generationen mit einem Avaya Omnichannel Contact Center



Der Kataloghändler Damart UK benötigte eine Contact Center-Lösung, die flexibel genug für High-Touch-Erfahrungen ist, die sich die heutigen Kunden wünschen und in Zukunft auch fortschrittlichere Erfahrungen bieten kann.

Wenn Executives bei Damart UK darüber nachdenken, welche Erfahrungen sie ihren Kundinnen bieten wollen, können sie bestimmte Zahlen nicht ignorieren. 45 % der Bestellungen gehen telefonisch beim Kataloghändler ein. Weitere 35 % kommen auf dem Postweg an.

Das ist nicht wirklich überraschend: Damart ist der Kataloghändler erster Wahl für Seniorinnen in Großbritannien, die modische, stilvolle und bequeme Kleidung (sowie die zuverlässige, warme Winterkollektion, für die Damart bekannt ist) suchen. Eine typische Kundin von Damart, nennen wir sie „Betty“, ist 72 Jahre alt. „Dorothy“ ist sogar noch älter, während „Margaret“ mit 65 Jahren etwas jünger ist. Damart weiß, dass Damen mit diesen Profilen es bevorzugen, ihre Kleidung telefonisch oder über ein Formular zu bestellen. Findet man einen Weg, diese Erfahrung zu verbessern, sind sie begeistert.

Dann gibt es aber noch „Lindas“, jüngere Frauen als die „Margarets“, die es gewohnt sind, Kleidung über das Internet oder eine mobile App zu bestellen und es vielleicht sogar bevorzugen. Die digitalen Kanäle von Damart stehen momentan für 20 % der Aufträge des Unternehmens (die 100 Mio. £ pro Jahr übersteigen), aber die Executives von Damart sehen die Zukunft in diesen Zahlen. Jedes Jahr sinkt der Anteil handschriftlicher, postalischer Bestellungen um ein oder zwei Punkte, während die digitalen Bestellungen in der gleichen Größenordnung ansteigen.



Herausforderungen

- Schwache Multichannel-Funktionen
- Wenige Notfall wiederherstellungs-Funktionen
- Flexibilität nicht so hoch, wie sie sein könnte
- Schlecht integrierte Analytics und Leistungsmangement-systeme
- Keine Gesprächsaufzeichnung oder Sprachanalysen

All diese Zahlen kollidierten vor Kurzem, als die Executives von Damart entschieden, das in die Jahre gekommene Contact Center des Unternehmens zu ersetzen. Wie erfreut man Betty, Dorothy und Margaret und gewinnt gleichzeitig Linda für sich? Wie spricht man Linda am besten an, ohne Betty, Dorothy und Margaret zu bitten, über Wege zu kommunizieren, die sie nicht mögen?

Damart sah sich mehrere Lösungen für Contact Center an, am Ende eignete sich aber nur eine für Linda, Margaret, Betty und Dorothy. „Einige Lösungen verfügten nicht über die gewünschten Funktionalitäten“ sagt Jeanette Askin, Head of Customer Service bei Damart UK. „Andere boten die Funktionalitäten und Flexibilität, die wir uns wünschten, aber waren sehr teuer. Die Entscheidung basierte auf der Funktionalität für unsere Kundinnen und Mitarbeiter sowie der Einfachheit der Implementierung für einen bezahlbaren Preis. Die Lösung von Avaya lag innerhalb unseres Budgets und bot alle Funktionalitäten und die Flexibilität, die sich unsere Teams wünschten, z.B. Gesprächsaufzeichnungen, Sprachanalysen, Agent-KPI-Dashboards, Outbound-Kampagnen und Kundenumfragen.“

So haben wir Damart geholfen, die passende Lösung zu finden ...

Die Lücke zwischen analog und digital schließen

Damart wünschte sich ein Contact Center, das die Lücke zwischen analoger und digitaler Welt schließen konnte. „Heute dreht sich alles um Betty“, sagte Jeanette Askin. „Aber die Zukunft gehört Margaret.“ Wir zeigten Damart, wie Agenten mit Avaya Intelligent Xperience (IX) Contact Center jedem Kunden immer die richtige Erfahrung auf allen Kanälen bieten können. Kunden, die sich telefonisch an Damart wenden, sprechen schneller mit einem kompetenten Mitarbeiter als jemals zuvor. Die Anrufe werden sofort an einen freien Agenten weitergeleitet, der unmittelbaren Zugriff auf alle benötigten Informationen hat. Sogar Bettys und Dorothys, die ihre Bestellungen lieber schriftlich per Post

„Mit der Tokenisierung von Kartennummern können wir vierminütige Gespräche wahrscheinlich um 30 Sekunden verkürzen. Das ist eine enorme Einsparung, denn wir bearbeiten 3,3 Mio. Telefonate pro Jahr und mehr als die Hälfte davon beinhaltet Kreditkarten.“

—Jeanette Askin, Head of Customer Service, Damart UK

Geschaffener Wert

- Verbesserte Kundenerfahrung
- Höhere Effizienz, schnellere Umschlagzeiten
- Gesteigertes Kundenvertrauen durch Compliance mit PCI DSS
- Verbesserte Autonomie und Reaktionsfähigkeit des Standorts
- Schnellere Wiederherstellung nach Notfällen
- Optimierte Agentenerfahrung
- Erweiterte Analysen für genauere Einblicke

aufgeben, profitieren von Avaya IX Contact Center. Damart scannt die Kundenscheiben nun in das System ein. Die Scans werden sofort an das Contact Center gesendet, wo die Kollegen diese wie E-Mails behandeln. Durch die Optimierung dieses Prozesses werden die Briefe der Damart-Kunden schneller und mit einem umfassenden Audit-Trail bearbeitet.

Und was ist mit Lindas und Margarets, die der Zukunft entgegen blicken? „Wir haben spannende Pläne“, sagt Jeanette Askin. „Die Lösung von Avaya bietet uns eine Plattform, der verschiedene neue Funktionalitäten hinzugefügt werden können, wenn wir bereit dafür sind. So können wir Margaret einige neue Erfahrungen bieten, wenn sie es wünscht. Diese könnten sogar Betty und Dorothy reizen.“

Schutz der Interessen der Kunden

Kunden, die sich telefonisch an das neue Contact Center wenden, bemerken sofort das sichere Zahlungssystem. Es unterstützt die Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS), die alle Unternehmen in Großbritannien nun einhalten müssen, wenn sie Kreditkartendaten über das Telefon erfassen. Kunden lesen ihre Kreditkartennummern nicht mehr den Contact Center-Agenten vor, sondern geben diese einfach über die Tastatur des eigenen Telefons ein. Die Agenten müssen die Kartennummern nicht mehr hören oder für die Kunden eingeben. Das sichere Zahlungssystem erfasst alle sensiblen Finanzdaten der Kunden auf sicheren Zahlungsservern, die von vertrauenswürdigen Drittparteien (in diesem Fall BT) betrieben werden.

„Das sichere Zahlungssystem ist einer der größten Vorteile, die wir implementiert haben“, sagt Jeanette Askin. „Es steigert das Vertrauen der Kunden in hohem Maße. Einige Kunden haben zunächst ein paar Schwierigkeiten, aber viele Leute sind davon begeistert, insbesondere diejenigen, die älteren Kunden häufig bei ihren Käufen helfen. Sie sind froh, dass sie uns die Kartendaten ihrer Verwandten nicht mehr geben müssen. Das ist eine Sorge weniger.“

Jeanette Askin bemerkt, dass Damart eine zweite Erweiterungsphase für das Contact Center plant, in der die Tokenisierung der Kreditkartennummern enthalten ist. Nach der Tokenisierung können die Mitarbeiter im Contact Center von Damart einfach sichere Transaktionen abschließen, indem die Kunden die letzten vier Stellen ihrer Kartennummern bestätigen. „Mit der Tokenisierung von Kartennummern können wir vierminütige Gespräche wahrscheinlich um 30 Sekunden verkürzen. Das ist eine enorme Einsparung, denn wir bearbeiten 3,3 Mio. Telefonate pro Jahr und mehr als die Hälfte davon beinhaltet Kreditkarten.“

„Für uns ist die Lösung von Avaya eine Investition in die digitale Erfahrung, von der wir wissen, dass wir sie in Zukunft brauchen werden!“

—Jeanette Askin, Head of Customer Service, Damart UK

Lösungen

- Avaya IX Contact Center (Avaya Aura Contact Center, Avaya Experience Portal, Avaya Workforce Management, Proactive Outreach Manager)
- IX Workspace Agent

Vorbereitung auf die Gespräche der Zukunft

„Unser Kunden werden jünger“, sagt Jeanette Askin. „Daher dürfen wir nicht auf der Stelle treten. Lindas Erwartungen unterscheiden sich von denen von Margaret, und wir müssen vorbereitet sein. Die Zusammenarbeit mit Avaya ist großartig, denn sie hilft uns dabei, genau zu durchdenken, was wir noch für unsere Kunden tun können.“

Sie fügt hinzu: „Wir bleiben immer auf dem Laufenden, damit wir dann bereit sind, wenn es unsere Kunden sind. Für uns ist die Lösung von Avaya eine Investition in die digitale Erfahrung, von der wir wissen, dass wir sie in Zukunft brauchen werden!“

Über Damart

Damart UK ist ein Tochterunternehmen von Damart France und als Kataloghändler auf Kleidung für Damen ab 55 Jahren spezialisiert. Damart UK hat seinen Hauptsitz in Bingley, Yorkshire, und beschäftigt 650 Mitarbeiter. Der Jahresumsatz beträgt mehr als 100 Mio. £.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.