



OBI4WAN

Auf dem Weg zu einem skalierbaren
Social Media Service mit bol.com

Lassen Sie sich inspirieren!



TEILEN = TEILNEHMENLASSEN

Versenden Sie diese Erfolgsgeschichte innerhalb
Ihres Unternehmens, so wird das Teilen von Wissen
gefördert.

Bleiben Sie auf dem Laufenden über (Social) Media
Monitoring und folgen Sie uns auf Social Media.



Das Unternehmen bol.com ist nicht mehr wegzudenken als einer der größten Anbieter in der Welt des E-Commerce. Aber mit dem enormen Wachstum in den letzten Jahren entstanden auch Herausforderungen auf dem Gebiet von Social Media und Webcare. Wie erreichte bol.com eine noch größere, skalierbare Leistung im Social Media Bereich mit OBI4wan als innovativem Partner? Wir sprachen darüber mit Denise Drost-Ridder, Lead Business Analyst, bei bol.com.

Inhalt

- | | |
|---|---|
| 1 Die Abteilung „Social Operations“ | 4 Die Zukunft beginnt heute |
| 2 Das Rezept für Wachstum | 5 Bots zur Unterstützung |
| 3 Der Weg in Richtung Skalierbarkeit | 6 Zukunftsbeständiger Social Media Service |

1

Die Abteilung „Social Operations“

Innerhalb des skalierbaren und realisierbaren Service-Bereichs „Social Operations“, also der Abteilung, die sich um die Kundenbetreuung der Social Media-Kanäle kümmert, setzt bol.com alles daran, um seine Versprechen gegenüber dem Konsumenten wahrzumachen. Dies bedeutet, dass 110 kreative Service-Experten sich sieben Tage in der Woche mit Online-Berichten befassen. Pro Woche werden tausende Berichte bearbeitet.

Innerhalb von 18 Monaten hat sich das bol.com Social Media-Team neun mal vergrößert. Aber die Bearbeitung von Social Media-Beiträgen hat bei bol.com schon 2013 begonnen – mit Hilfe eines kleinen Teams aus neun Experten und einer Reihe von Pilot-Projekten, die sich hauptsächlich auf die offenen Kanäle der sozialen Medien, wie Twitter und Facebook, richteten. Im Jahr 2014 entstand eine Partnerschaft mit OBI4wan, die ermöglichte, dass alle Social Media-Kanäle für alle Service-Experten direkt und in einer Schnittstelle bedienbar wurden. Seit April 2016 wächst das Team konstant, mit dem der größte Teil der Kundenfragen über Twitter, Facebook, Facebook Messenger und Twitter DM bearbeitet werden kann. Auch 2018 wird das Social Media-Team von bol.com wohl erweitert, um das Volumen auffangen zu können.

„Skalierbarkeit ist die Erfolgsformel für Wachstum. Skalierbarer Service bedeutet nämlich bezahlbaren Service. Start small, but keep thinking big“, meint Denise.

2

Das Rezept für Wachstum

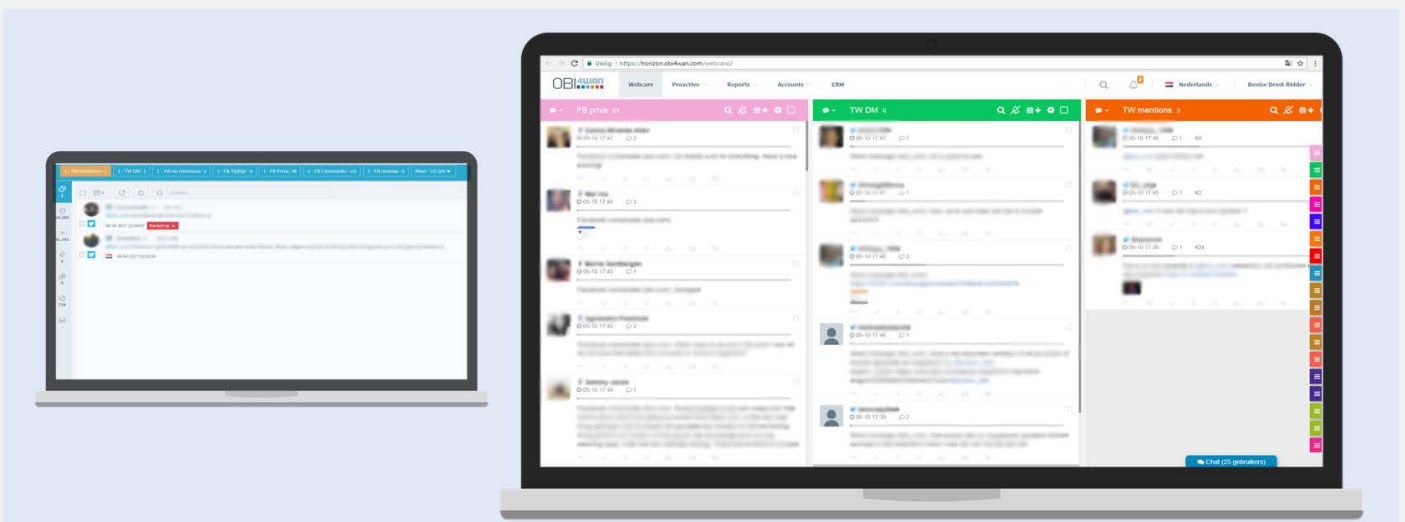
Um dieses Wachstum realisieren zu können, war es nötig, externe Veränderungen zu reflektieren. Wir leben heute in einer 24/7 Informationsgesellschaft, in der Erwartungen stets größer werden. Service wird immer mehr an die eigene Person angepasst, über alle Kanäle hinweg und ohne Öffnungszeiten. Feste Zeiten akzeptiert der Kunde nicht mehr. Technologie wird unaufhörlich besser und damit vermindert sich der Unterschied zwischen Mensch und Maschine. Bots übernehmen jetzt häufiger die primären Fragen der Kunden. Die Problemstellungen, die für die Service-Experten übrig bleiben, werden dadurch immer komplexer.

Bol.com steht jeden Tag für jeden bereit. Jeden Tag etwas besser und immer ein wenig anders. Um dies in die Praxis umsetzen zu können, wurden Richtlinien erstellt, die sicherstellen, dass der Kundenkontakt bei bol.com gleichmäßig und einheitlich verläuft. Die Struktur und die Mittel, um die Kompetenzen, das Können und die Erfahrung der Service-Experten zu gewährleisten, wurden angepasst. Neben der Fokussierung auf Steuerung und Prozess legte man Wert auf eine Steigerung der Wirkung und Leistungsfähigkeit. Das Volumen auf den Social Media-Kanälen wurde langsam erhöht, sobald eine neue Gruppe von Kundenbetreuern bereit war, in den operativen Ablauf mit eingeschaltet zu werden.

3

Der Weg in Richtung Skalierbarkeit

Zusammen mit OBI4wan arbeitet bol.com konstant am Kurs Richtung Skalierbarkeit. Um feststellen zu können, wie effektiv und effizient der Kontakt mit Kunden über die sozialen Medien verläuft, war es nötig, die Qualität des Kundenkontaktmanagements über Social Media mit dem Kundenkontakt über andere Kanäle, wie zum Beispiel E-Mail, Chat oder Telefon, abzugleichen. Dort, wo die Kommunikation über Social Media im Rahmen einer Beitragsverwaltung bearbeitet wurde, zeigte sich das Bedürfnis, dies stattdessen im Rahmen eines Gesprächsmanagements durchzuführen. Zusammen mit OBI4wan wurde an einem neuen Interface gearbeitet, das besser zum Prozess und den Zielen von bol.com passte.



Dieses neue Webcare Interface von OBI4wan sorgt dafür, dass mehrere Beiträge von einem Kunden gesammelt in einer Gruppe angezeigt werden, um ein besseres Verständnis über den gesamten Verlauf zu erhalten. Außerdem wird das vollständige Kundengespräch durch einen Kundenbetreuer bearbeitet, sobald ein Beitrag angeklickt wird. Dadurch wird verhindert, dass mehrere Social Media-Experten an einem Gespräch arbeiten. Und in dem Augenblick, in dem auf ein

Gespräch reagiert wird, werden alle darunter liegenden älteren Beiträge automatisch abgeschlossen – damit wird den Experten eine Menge Klicks und Zeit erspart.

„Das neue Interface ist benutzerfreundlich und intuitiv im Gebrauch. Es ähnelt der Benutzererfahrung eines Direct Message-Kanals, wodurch unsere Service-Experten weniger Training und Einarbeitung benötigen. Am 25. April 2017 startete bol.com mit der Beta-Version der neuen Nutzer-Oberfläche. Durch dieses neue Interface und eine straffere Steuerung auf der Gesprächsebene erreichte die Produktivität der Social Media Operations eine Steigerung von 24 %.“

Wollen Sie mehr über das neue **webcare-interface** wissen?

→ Nehmen Sie doch gleich Kontakt mit uns auf!

4 Die Zukunft beginnt heute

Aber mit dem Augenmerk auf Skalierbarkeit allein sind wir noch nicht am Ziel. Die Zukunft beginnt heute. Das Volumen auf den Social Media-Kanälen nimmt weiter zu. Mit dem Wechsel der Generationen ändern sich auch die bevorzugten Kontaktkanäle. Social Media spielt hierbei eine immer größere Rolle. Um die Menge an Posts bewältigen zu können, wird eine Technologie benötigt, die dies unterstützt. Zuerst hat bol.com mit bestehenden Funktionen von verschiedenen Plattformen getestet, wie beispielsweise der Facebook Sofortantwort-Funktion ‚Autoresponder‘, mit der eine automatisierte Antwort über Facebook Messenger verschickt werden kann. Obwohl dies die Effizienz um 36 % und den NPS um 10 % verbesserte, hatte es den Nachteil, dass eine weitere Verfeinerung der Benutzerfreundlichkeit nicht möglich war, wie z.B. verschiedene Antworten innerhalb und außerhalb der Öffnungszeiten zu geben.

5 Bots zur Unterstützung

Innerhalb der Social Media Schnittstelle von OBI4wan wurde gemeinsam mit OBILytics an einem intelligenten Bot gearbeitet, der den Namen ‚OBI4 Billie‘ bekam. Dieser Bot kann auf allen Direct Messaging-Kanälen eingesetzt werden. Er berücksichtigt Öffnungszeiten von Service-Standorten und gibt außerdem verschiedene Antworten.

Der Bot ist in der Lage, Auftragsnummern und andere wichtige Kundendaten im Text zu erkennen. Wenn zur Zeit der Anfrage diese noch nicht verfügbar sind, sammelt er zuerst die notwendigen Informationen der Kunden, bevor die betreffende Frage weiter abgehandelt wird.



Die Service-Experten können dann damit direkt weiterarbeiten. Außerdem hilft er auch außerhalb der Öffnungszeiten dadurch weiter, dass er Kunden mit spezifischen Fragen die Möglichkeit anbietet, den virtuellen Assistenten, Billie, auf der bol.com Webseite zu befragen.

Möchten Sie mehr über **chatbots** wissen?

→ Nehmen Sie schnell und unkompliziert Kontakt mit uns auf!

6

Zukunftsbeständiger Social Media Service

„Skalierbarkeit ist die Erfolgsformel für Wachstum. Skalierbarer Service ist erfahrungsgemäß bezahlbarer Service. Start small, but keep thinking big“, bekräftigt Denise.

Das Upscaling der letzten Jahren und die neuen technologischen Möglichkeiten machen bol.com weiter wettbewerbsfähig. Skalierbar und erreichbar. Ist Ihr Unternehmen bereit, in eine hohe Skalierbarkeit zu investieren und möchten Sie wissen, wie OBI4wan Ihnen dabei behilflich sein kann? Oder möchten Sie mehr wissen über unser neues Webcare-Modul oder über Chatbots und KI? Gerne können Sie mit uns Kontakt aufnehmen!

Über **OBI4wan**

Seit der Gründung im Jahr 2011 hilft OBI4wan Unternehmen beim erfolgreichen Einsatz von Media Monitoring und Online-Kundenkontakt. Inzwischen unterstützt OBI4wan zirka 1000 Kunden. Unser benutzerfreundliches Tool hilft unseren Kunden mit Online- und Offline Media Monitoring, Webcare, Messaging, Social Analytics und Content Publishing. Mit OBI4wan haben Sie immer und überall eine vollständige und genaue Übersicht über Millionen (inter)nationaler Beiträge, Nachrichten und Trends für Kundendienst in Echtzeit und zielgerichtetes Monitoring für Ihr Unternehmen, Ihren Markt oder Ihren Wettbewerb.

OBI4wan sammelt alle wichtigen Beiträge von bekannten Social Media-Plattformen und Millionen (inter)nationaler Blogs, Foren und Nachrichtenquellen. Ergänzt mit innovativen Lösungen für das Beobachten von Rundfunk, Fernsehen und Druckerzeugnissen werden Sie nie mehr eine wichtige Information verpassen! Außerdem steht unser Team von engagierten Service Agents und Beratern täglich bereit, um unsere Kunden zum optimalen Einsatz von OBI4wan zu beraten!

Lesen Sie mehr
Erfolgsgeschichten!



→ Besuchen Sie unsere Webseite!

Die Vorteile von OBI4wan

- 1 Erweitern von Webcare mit Live Chat
- 2 Persönlicher Service bei 1-zu-1-Messaging
- 3 Schnellerer und besserer Service durch Einsatz von Chatbots
- 4 Fokus auf Gesprächsmanagement durch Gruppierung von Beiträgen
- 5 Integriertes Messen der Kundenzufriedenheit
- 6 24/7 Realtime Alerts
- 7 Weltweite Datendeckung
- 8 Direkte Einsicht in den PR-Wert von Beiträgen
- 9 Performance Monitoren anhand von Service Levels
- 10 360 Grad-Monitoring mit Social CRM

Diese Unternehmen arbeiten auch mit uns zusammen:





OB|4WAN

E-mail: tstuckert@obi4wan.com

Telefon: +49 30 959 98 61 50

Webseite: www.obi4wan.com



Wir beraten Sie gerne
anhand unserer
kostenlosen Demo!



Nehmen Sie jetzt
gleich Kontakt
mit uns auf!

Bleiben Sie über Webcare und (Social) Media Monitoring
auf dem Laufenden und folgen Sie uns auf Social Media.

