

HITACHI

Inspire the Next

 **Hitachi Energy**

Globaler Rund-um-die-Uhr-Support in verschiedenen Sprachen

UNTERSTÜTZUNG BEI DER GESTALTUNG EINER NACHHALTIGEN ZUKUNFT

Hitachi Energy ist eine globale Organisation, die eine nachhaltige Zukunft für alle anstrebt. Als Markt- und Technologie-Führer auf den Gebieten Energie-Übertragung und -Verteilung sowie Netz-Automations-Lösungen, bietet das Unternehmen seinen Kunden in den Bereichen Versorgung, Industrie und Infrastruktur innovative Dienste und Lösungen an. Hitachi Energy beschäftigt ca. 38.000 Mitarbeiter in 90 Ländern und setzt dabei rund 10 Milliarden US-Dollar um.

DIE NOTWENDIGKEIT, MEHRSPRACHIGEN SUPPORT AUF GLOBALER EBENE ANZUBIETEN

Als globale Organisation mit B2B-Kunden in 140 Ländern, muss Hitachi Energy das ganze Jahr über, rund um die Uhr vollen Support in den verschiedensten Sprachen anbieten. Dies wird durch Hitachis Customer-Connect-Team gewährleistet, das alle eingehenden Anfragen bearbeitet. Quer über alle Kanäle – ganz gleich ob Voice oder digital. Das Customer-Connect-Team verteilt sich auf fünf Contact Center in den USA, Mexiko, Polen, Indien und China. Von dort aus wird ein so genannter „Follow The Sun“-Customer-Support, also Rund-um-die-Uhr-Service in 14 Sprachen realisiert.

Die Interaktionen reichen dabei von Routine-Anfragen bis hin zu hochwertigen Vertriebsanfragen und Technik-Support-Calls. Bearbeitet werden diese entweder direkt vom Customer-Connect-Team, oder sie werden an die entsprechenden Regional-Teams oder Business-Units weitergeleitet. Das Team wird dabei durch eine globale Salesforce-CRM-Lösung unterstützt, die alle relevanten Informationen zur jeweiligen Kundenanfrage vermerkt und mit allen relevanten Adressaten teilt.

INDUSTRY:

Energie- und Ingenieurwesen

ZIEL:

Globalen Omnichannel- und mehrsprachigen Rund-um-die-Uhr-Service nach dem „Follow the Sun“-Prinzip anzubieten

LÖSUNG:

Enghouse Interactive Cloud Contact Center as a Service (CCaaS)

BENEFITS:

- Eine einheitliche, globale Lösung, die sowohl nahtlose Zusammenarbeit als auch nahtlosen Support-Service ermöglicht
- Verbessertes Kundensupport durch die Fähigkeit, Interaktionen in der lokalen Sprache beantworten zu können.
- Höhere Effizienz durch das Teilen von Ressourcen über lokale Grenzen hinweg und durch automatisierte Chat-Übersetzungsfunktion
- Plattform für künftige Innovationen im Zusammenhang mit neuen Technologien, wie etwa KI



**Enghouse
Interactive**

enghouseinteractive.de

ÜBERREGIONALE INTEGRATION FÜR NAHTLOSEN SUPPORT

Im Gegensatz zum global vereinheitlichten CRM, war Hitachis alte Voice-Contact-Center-Lösung in drei verschiedene Regionen unterteilt. Mit dem bisherigen System war keine Weiterleitung in andere Regionen möglich. Dies hatte massive, Negativ-Auswirkungen auf das Kundenerlebnis und die generelle Effizienz. So konnten etwa bei Personalknappheit oder außerhalb der Geschäftszeit in Europa keine Anfragen aus Spanien an das ebenfalls spanisch sprechende mexikanische Team weitergeleitet werden.

„Customer Connect ist das Haupttor von Hitachi-Energy,“ sagt dazu Ron Palinkas, Head of Customer Connect – Americas, Hitachi Energy.

„Wir ermöglichen es unseren Kunden, schnell und einfach die bestmöglich qualifizierte Stelle zu kontaktieren. Und zwar auf jedem Kanal. Das verringert den Aufwand für unsere Kunden, verbessert deren Kundenerlebnis und erhöht außerdem die Effizienz des ganzen Geschäftsprozesses. Wir versuchen, eingehende Anfragen immer in der Muttersprache des Kunden zu beantworten. Unser bisheriges Contact-Center-System ließ dies allerdings nicht zu. Wir brauchten daher eine Lösung, die unser globales Team so behandelte, als ob alle im gleichen Raum wären, um die Zusammenarbeit zu erleichtern und die Unternehmensziele erreichen zu können.“

Hitachi Energy hatte für den Ersatz der bisherigen Lösung einen engen zeitlichen Rahmen gesetzt. Auch der laufende Betrieb durfte durch den Wechsel natürlich nicht gestört werden.



Ron Palinkas,
Head of Customer Connect – Americas,
Hitachi Energy

„Wir brauchten eine Lösung, die unser globales Team so behandelte, als ob alle im gleichen Raum wären, um die Zusammenarbeit zu erleichtern und die Unternehmensziele erreichen zu können.“

Ron Palinkas, Head of Customer Connect – Americas, Hitachi Energy.

SCHRITTWEISES VORGEHEN ZUR VERBESSERUNG DES KUNDENSERVICE

Nach einer Marktuntersuchung entschied sich Hitachi Energy für die Cloud-Contact-Center-as-a-Service-Lösung (CCaaS) von Enghouse Interactive, um eine globale Plattform für Customer Connect zu schaffen. CCaaS bietet Flexibilität, Agilität, kontinuierliche Verbesserung und Kostenoptimierung und ermöglicht umfangreiche Contact-Center-Funktionen über alle Kanäle hinweg. Für maximale Effizienz und Effektivität lässt es sich zudem eng mit CRM-Lösungen wie Salesforce und mit Kollaborationsplattformen wie Microsoft Teams integrieren.

Vor allem sah man bei Hitachi Energy in der Enghouse-Lösung eine zukunftssichere Plattform, die kontinuierlich weiterentwickelt werden kann, um weitere Funktionen und Innovationen hinzuzufügen. „Wir wollten einen Partner, der mit uns wächst“, erklärt Palinkas. „Wir mussten zwar zunächst vor allem unsere Sprachlösung ersetzen, wussten aber, dass es noch andere Funktionen gab, die wir erforschen und später implementieren wollten. Enghouse hat uns überzeugt, dass sie sowohl unsere aktuellen als auch unsere zukünftigen Anforderungen erfüllen können.“

VEREINHEITLICHUNG DES SPRACHKANALS UND UNTERSTÜTZUNG DES ALLGEMEINEN BUSINESS

Das Programm ersetzte zunächst die Hitachi-Engery-Sprachlösung, deren Implementierung bereits nach nur drei Wochen abgeschlossen war. Die Kunden rufen nun eine lokale Nummer an, die sich in die globale Warteschlange einreicht und je nach Landesvorwahl an einen Native-Speaker weitergeleitet wird.

Die Informationen aus dem CRM werden automatisch an das Teammitglied, das den Anruf entgegennimmt übermittelt. Wenn ein Native-Speaker vor Ort nicht verfügbar ist, können die Anrufe an Teammitglieder in anderen Regionen weitergeleitet werden, je nach deren Sprachkenntnissen.

MEHRSPRACHIGER CHAT RUND UM DIE UHR

In Phase zwei kamen neue Funktionen zur Verbesserung des mehrsprachigen Chats hinzu

„Unser Ziel ist es, alle Hindernisse zu beseitigen, die einem schnellen und hochwertigen Service für unsere Kunden im Wege stehen“, sagt Palinkas. „Deshalb wollen wir die Kunden zum Chat bewegen, da es dort einfacher ist, Informationen zu teilen und zu überprüfen, was wiederum Genauigkeit gewährleistet und die Zufriedenheit aller erhöht. Hier liefert die Chat-Übersetzungsfunktion von Enghouse echte Ergebnisse.“

Falls kein Native-Speaker verfügbar ist – etwa weil der Anruf außerhalb der regionale Geschäftszeiten

erfolgt ist – können die Kunden dennoch mit einem Agenten in ihrer eigenen Sprache chatten.

Die IVR des Systems erkennt die bevorzugte Sprache durch Analyse des Ländercodes des Anrufs und sendet dem Kunden eine Textnachricht in lokaler Sprache, die einen Link zum Start einer Chat-Sitzung enthält. Während des Chats übersetzt die Lösung automatisch und in Echtzeit aus einer von 14 Sprachen ins Englische. Der jeweilige Agent schreibt dann eine Antwort auf Englisch, die sofort übersetzt und an den Kunden übermittelt wird. So ist jederzeit nahtlose Konversation gewährleistet, auch ohne gemeinsame Sprache.



UNTERSTÜTZUNG DER AGENTS DES GLOBALEN TEAMS

Die enge Integration mit Microsoft Teams verbessert die Zusammenarbeit im Team und steigert durch die Senkung der Telefonkosten zudem die Effizienz. Alle Agenten haben über einen einheitlichen Desktop Zugriff auf sämtliche Funktionen, sowie auf das Wissen und die Ressourcen, die sie für ihre Arbeit brauchen. Währenddessen können sie nahtlos mit ihren Kollegen chatten – ganz gleich ob von zu Hause oder von ihrem angestammten Arbeitsplatz aus.

„Enghouse CCaaS ist ein erstaunliches Werkzeug. Es hat uns die Überprüfung der Interaktionen mit unseren Kunden erleichtert, was uns ermöglicht hat, unsere Prozesse zu verbessern“, beschreibt Susan Orta, Technical Case Specialist bei Hitachi Energy, die Enghouse-Lösung. „Die Informationen, die das System liefert, helfen uns dabei, zuverlässigere statistische Berichte zu erhalten. Dazu kommt, dass es extrem einfach zu bedienen ist.“



Susan Orta,
Technical Case Specialist,
Hitachi Energy

„Enghouse CCaaS ist ein erstaunliches Werkzeug. Es hat uns die Überprüfung der Interaktionen mit unseren Kunden erleichtert, was uns ermöglicht hat, unsere Prozesse zu verbessern“

Susan Orta, Technical Case Specialist, Hitachi Energy.

TÜRÖFFNER ZUM GLOBALEN SUPPORT BEI HITACHI ENERGY

Dank seiner neuen Enghouse-Plattform erreicht Customer Connect jetzt seine Ziele als erste Anlaufstelle für alle eingehenden Interaktionen

für Hitachi Energy weltweit. Und die Zahl der Interaktionen steigt rapide an – allein zwischen Januar 2021 und Januar 2022 um 500 %.

MEHRSPRACHIGER SUPPORT

Durch die Fähigkeit der Plattform, Anrufe nahtlos weiterzuleiten und Chats zu übersetzen, bietet die Abteilung ihren Kunden einen verbesserten mehrsprachigen Service, selbst wenn kein Native-Speaker verfügbar ist. Interaktionen, die früher

aufgrund von Sprachproblemen schwierig zu handhaben gewesen wären, werden nun erfolgreich beantwortet. Die Umleitung von Anrufen auf kostengünstigere Kanäle wie den Chat erhöht die Effizienz und steigert die Kundenzufriedenheit.

AGENTEN-BEFÄHIGUNG

Die so genannte Agent Experience hat sich durch die Möglichkeit, flexibel zu arbeiten und über Microsoft Teams und Salesforce CRM eng zu kooperieren, verändert. Durch den Zugang zu Informationen und die effektive Zusammenarbeit

können sich die Agenten darauf konzentrieren, die Kunden zufrieden zu stellen, anstatt ständig zwischen Systemen zu wechseln oder nach passenden Antworten zu suchen.



Zusammen besser – Enghouse Interactive & Hitachi Energy

BEREITSTELLUNG EINER PLATTFORM FÜR KÜNFTIGE INNOVATIONEN

Hitachi Energy nutzt die neuesten Enghouse-Funktionen und plant, das System zu erweitern, um Feedback zur Kundenbefindlichkeit sammeln zu können und um Bewertungen ihrer Agenten über alle Kanäle durchzuführen. Längerfristige Pläne sehen zudem die Nutzung von KI vor, um die Überwachung der Agentenleistung durch die Enghouse-SmartQuality-Anwendung zu automatisieren und Kundenbedürfnisse durch Stimmungsanalyse über die Vecko-Voice-of-the-Customer-Lösung (VoC) besser zu verstehen.

„Als B2B-Unternehmen ist jede Interaktion für uns wichtig und von hohem Wert“, fasst Karl Young, Group VP Customer Care, Hitachi Energy, zusammen. „Die zur optimalen Unterstützung unserer Kunden jeweils am besten geeignete Technologie ändert sich schnell. Enghouse Interactive ist daher der perfekte, langfristige Partner, der kontinuierlich mit uns wachsen und Innovationen entwickeln kann, um unsere sich ständig wandelnden Anforderungen zu erfüllen.“

Karl Young,
Group VP Customer Care,
Hitachi Energy



“Enghouse Interactive ist der perfekte, langfristige Partner, der kontinuierlich mit uns wachsen und Innovationen entwickeln kann, um unsere sich ständig wandelnden Anforderungen zu erfüllen.“

Karl Young, Group VP Customer Care, Hitachi Energy.



Enghouse
Interactive

enghouseinteractive.de

ÜBER ENGHOUSE INTERACTIVE

Das ganzheitliche Lösungsangebot von Enghouse Interactive umfasst Multichannel-Contact-Center, Self-Service-Lösungen, Bedienerkonsolen, sowie Video-Kollaborations- und Personaloptimierungs-Systeme. Mit diesem breiten Portfolio sind wir in der einzigartigen Lage, Kunden und Partnern eine komplette Lösung aus einer Hand anzubieten.

Unsere Lösungen unterstützen die ganze Bandbreite an Bereitstellungsmethoden: Von On-Prem-Lösungen, bis hin zu Private-, Public- oder Community-Cloud-Solutions oder sogar hybriden Systemen.