



# Knowledge Management

## *Fallbeispiele*



**Enghouse**  
KNOWLEDGE  
MANAGEMENT



**Enghouse  
Interactive**

[enghouseinteractive.de](http://enghouseinteractive.de)

# Fallbeispiel 1

## Neuausrichtung des telefonischen Kundenservice mittels Fachwissen

Ein führender Anbieter von Produktgarantieversicherungen wollte seinen Telefonservice verbessern und gleichzeitig Kosten senken. Das Unternehmen wechselte von papierbasierter Dokumentation zur KI-basierten Wissenslösung von Enghouse Interactive.

Die Agenten melden sich nun zu Beginn jeder Schicht bei einer webbasierten Lösung an und geben während ihrer Kundenfelefonate einfach formulierte Fragen ein. Daraufhin erhalten sie sofort, einheitliche und präzise Antworten zur Lösung der jeweiligen Kundenanfrage.

Dies hat die Anrufzeiten verkürzt und sowohl die First-Contact-Resolution-Rate als auch die Kundenzufriedenheit erhöht.

**Sektor:** Versicherungen

**Ziel:** Verbesserung des Service-Niveaus bei gleichzeitiger Kostensenkung

**Kanäle:** Telefon

**Lösung:** Enghouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- 22 %ige Reduzierung der durchschnittlichen Anrufzeit
- Um 55 % verkürzte Wartezeiten
- Jährliche Einsparungen in Höhe von 10 Agenten-Vollzeitgehältern





# Fallbeispiel 2

## Mehrsprachiges Wissen in der Anwendung

Ein globaler Anbieter von wissenschaftlichen Produkten erhielt eine wachsende Zahl komplexer Anfragen, größtenteils aus China.

Man wollte daher sowohl Reaktionsgeschwindigkeit als auch Reaktionsgenauigkeit erhöhen, um so CX und Gesamteffizienz gleichermaßen zu verbessern.

Dazu wurde ein globales Programm gestartet, zur Zusammenführung von Informationen mittels einer zentralisierten, von Enghouse Interactive bereitgestellten, mehrsprachigen Knowledge Base.

Das Wissen kann nun direkt von Kunden, von den Agents und darüberhinaus auch von der gesamten Belegschaft genutzt werden.



**Sektor:** Wissenschaftliche Produkte

**Ziel:** Verbesserung Verbesserung der CX, vor allem für globale Kunden

**Kanäle:** E-Mail, Web

**Lösung:** Enghouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- 89 %ige Mitarbeiter-Akzeptanz (Agent-Adoption)
- Implementierung des Konzepts von Wissen als wichtigem Aktivposten
- System-Ausweitung über den Kundenservice hinaus auf die gesamte Organisation

# Fallbeispiel 3

## Schaffung von Freiräumen für High-Value-Konversationen

Ein internationaler Einzelhändler für Luxusgüter wollte die Zahl der Routineanfragen reduzieren, um seinen Agents mehr Zeit für komplexere Transaktionen zu verschaffen und Wartezeiten zu verkürzen.

Durch die Zusammenarbeit mit Enghouse Interactive ist das Unternehmen nun in der Lage, Informationen zu zentralisieren und konnte eine neue, mehrsprachige Wissensdatenbank innerhalb von nur sechs Wochen in Betrieb nehmen.

Kunden können die Antworten auf einfache Routineanfragen nun via Web und per Self-Service abrufen. Menschlichen Beratern bleibt so mehr Zeit für die komplexeren Interaktionen.

**Sektor:** Luxus Produkte

**Ziel:** Freisetzung von Agentenkapazitäten für höherwertige Interaktionen

**Kanäle:** Web-Self-Service

**Lösung:** Enghouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- Live-Schaltung innerhalb von nur 6 Wochen
- Um 64 % reduziertes Call- und E-Mail-Aufkommen
- Erhöhte Agenten-Verfügbarkeit zur Bearbeitung tiefergehender Interaktionen





# Fallbeispiel 4

## Verbesserung des Kundenservice im öffentlichen Dienst

Eine größere britische Kommunalbehörde wollte für ein optimiertes Preis-Leistungs-Verhältnis die Effizienz ihres Kundenservice verbessern.

Zur Bearbeitung eines breiten Spektrums von Anfragen war eine umfassende, nutzerfreundliche Lösung mit schnellem Zugriff auf Informationen gefragt. All dies verbunden mit der Möglichkeit, rasch konsistente Antworten zu geben. Über das Enhouse-System können die Mitarbeiter nun während eines laufenden Anrufs Fragen an die Wissensdatenbank stellen und erhalten sofort signifikante Antworten. Eingehende E-Mails und Webformulare dagegen werden automatisch analysiert und die Agenten mit relevanten Antworten auf der Grundlage von Templates versorgt.

Insgesamt hat die Lösung Konsistenz und Qualität der Interaktionen deutlich verbessert, und zudem Effizienz sowie Produktivität gesteigert.

**Sektor:** Kommunalbehörde

**Ziele:** Verbesserung des Kundenservice und Erhöhung der Effizienz

**Kanäle:** Telefon und E-Mail

**Lösung:** Enhouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- 30 %ige Reduzierung der E-Mail-Bearbeitungszeit, bei 90.000 E-Mails
- 98 % der E-Mails innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens beantwortet
- Verbesserung bei Konsistenz und Qualität



*Mehr erfahren!*

# Fallbeispiel 5

## Compliance und Effizienz dank effektiven Wissensmanagements

Ein führender britischer Versicherungsmakler wollte sich durch eine verbesserte CX vom Wettbewerb abheben. Per Effizienzsteigerung sollte es den Mitarbeitern dazu zeitlich ermöglicht werden, detailliert und zielführend zu kommunizieren und so Kundenbedürfnisse besser zu erfüllen. Mit Enghouse werden nun alle 35.000 jährlich eingehenden E-Mails analysiert und an den geeignetsten, jeweils verfügbaren Agenten weitergeleitet, der automatisch mit einer entsprechenden Vorlage aus einer zentralen Wissensdatenbank versorgt wird. Die Wissensdatenbank steht übrigens allen Agents zur Verfügung, sodass diese schnell relevantes Feedback erhalten. Enthalten sind hierin auch alle Compliance-Informationen, sowie vorgegebene, aus rechtlichen Gründen zu stellende Fragen.

Die Lösung unterstützt den Versicherungsmakler effektiv dabei, in einem extrem wettbewerbsintensiven Sektor Marktanteile zu gewinnen.

**Sektor:** Versicherungen

**Ziele:** Compliance sicherstellen und sich durch Wissen und CX vom Wettbewerb differenzieren

**Kanäle:** Telefon, E-Mail

**Lösung:** Enghouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- 50 % weniger Personal erforderlich
- 98 %ige Compliance-Rate
- Um 14 % reduzierter Aufwand für Fort- und Weiterbildung



*Mehr erfahren!*

# Fallbeispiel 6

## Globales Kosmetikunternehmen profitiert von VoC-Einsichten

Ein globaler Kosmetikanbieter hatte sich zum Ziel gesetzt, ein einheitliches, hochwertiges Kundenerlebnis über alle Kanäle anzubieten. Als Grundlage für den gesamten Kundenservice dient – quer über alle Länder und Kanäle hinweg – die mehrsprachige Knowledge-Base von Enghouse Interactive. Mit Hilfe von Self-Service-Angeboten gelang es, die Zahl der eingehenden Interaktionen effektiv zu verringern und so wertvolle Humanressourcen freizusetzen. Darüber hinaus bieten Chat-Angebote proaktiven, personalisierten Support. E-Mails werden analysiert und nach Prioritäten geordnet.

Außerdem gewinnt das Unternehmen durch Analyse aller Interaktionen im Rahmen des Voice-of-the-Customer-Programms (VoC), wertvolle Erkenntnisse über das Verhalten und die Wünsche der Kunden. Insgesamt verzeichnet man dank der Zusammenarbeit mit Enghouse Interactive eine deutlich gestiegene Kundenzufriedenheit und damit eine viel bessere Kundenbindung.



**Sektor:** Kosmetik-Einzelhandel

**Ziel:** Ein einheitliches Kundenerlebnis zu bieten und Kundeneinblicke zu gewinnen

**Kanäle:** Telefon, Web, E-Mail, Chat

**Lösung:** Enghouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- 50 %ige Verringerung der eingehenden Interaktionen
- Bessere Einsicht ins Kundenverhalten
- Einheitliche Performance in 17 Ländern



*Mehr erfahren!*



# Fallbeispiel 7

## Wohlfahrtsorganisation verbessert Kundenerlebnis und Effizienz

Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Minimierung der Verwaltungskosten – das war das Ziel einer großen britischen Wohltätigkeitsorganisation. Dazu mussten zu einer großen Anzahl von Themen unterschiedlichste Kunden befragt werden. Mit der Lösung von Enhouse Interactive werden nun alle E-Mails automatisch analysiert und an den fachlich geeignetsten, verfügbaren Agenten weitergeleitet. Jeweils zusammen mit einer automatisch von der Wissensdatenbank generierten relevanten Antwortvorlage.

All dies hat nicht nur die Bearbeitungszeiten verkürzt, sondern es der Organisation auch ermöglicht, die Anforderungen ihrer Kunden besser zu verstehen und verbesserungswürdige Bereiche aufzuzeigen.

Nun können die Bedürfnisse der Kunden besser und deutlich effizienter erfüllt werden. Tatsächlich kann so auch ein größerer Teil der eingesammelten Spendengelder tatsächlich guten Zwecken zufließen.

**Sektor:** Wohlfahrtsorganisation

**Ziel:** Verbesserte CX und verbesserte Effizienz

**Kanäle:** E-Mail

**Lösung:** Enhouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- Reduzierte Bearbeitungsdauer bei einem Aufkommen von 7.000 E-Mails
- Fähigkeit die Performance zu messen
- Fähigkeit Messgrößen, wie beispielsweise NPS, in der Customer Journey einzuführen





# Fallbeispiel 8

## Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis im Gesundheitswesen

Effizienzsteigerung war das Ziel einer größeren Abteilung des britischen National Health Service (NHS). In Zusammenarbeit mit Enghouse Interactive wurde dazu eine zentralisierte Wissensdatenbank eingeführt, die sowohl von Contact-Center-Agents als auch direkt von den Kunden via Internet genutzt werden kann.

Anrufe und E-Mails werden jetzt deutlich schneller beantwortet und mehr als 50 % der potenziellen Interaktionen werden per Self-Service abgewickelt. So werden signifikant weniger Humanressourcen benötigt und auch Schulungszeiten für Mitarbeiter und allgemeine Kosten für den Support konnten drastisch reduziert werden.

Durch den Zugang zu einheitlichen, akkuraten und aktuellen Informationen konnte zudem die Gesamteffizienz gesteigert werden. Dies hat noch einmal zu weiteren Kosteneinsparungen geführt.



**Sektor:** Gesundheitswesen

**Ziel:** Verbesserung der Effizienz und Kostenreduzierung

**Kanäle:** Telefon, E-Mail, Web

**Lösung:** Enghouse Knowledge Management

**Ergebnisse:**

- Verkürzte Bearbeitungszeit für über 5 Millionen Interaktionen jährlich
- 50 % der Kunden finden ihre Informationen jetzt online
- Jährliche Einsparungen von über 180.000 EUR



*Mehr erfahren!*

# Über Enghouse Interactive

Wir sind der weltweit zuverlässigste Anbieter von Kunden-Interaktionstechnologie. Unsere globale Marke stützt sich auf unsere Erfolgsgeschichte mit stets eingelösten Versprechen – gegenüber unseren Kunden, unseren Mitarbeitern und unseren Anteilseignern.

Enghouse Interactive, eine Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Servicelösungen für Kundeninteraktionen. Mit unseren Lösungen verbessern Sie Ihren Kundenservice und verwandeln Ihr Contact Center von einer Kostenstelle in einen starken Wachstumsmotor.

Mit unseren Methoden und Lösungen können Unternehmen die täglichen Interaktionen nutzen, um aussagekräftige Einblicke in die zentralen Kundenbedürfnisse zu erlangen und so die Kundenbindung zu vertiefen und neue Chancen zur Schaffung von wirtschaftlichem Mehrwert zu entdecken. Enghouse Interactive unterstützt mehr als 10.000 Kunden in über 120 Ländern und bietet Lösungen für jede lokale Umgebung und ihre jeweiligen Vorschriften. Dabei wird jede technologische Umgebung unterstützt. Ganz unabhängig davon, ob diese vor Ort (On-Premises) oder in der Cloud angesiedelt ist. So wird sichergestellt, dass unsere Kunden für deren Kunden erreichbar sind – jederzeit, überall und über sämtliche Kanäle.

Effektives Wissensmanagement ermöglicht schnelleren, präziseren und effizienteren Service.

**So steigern Sie effektiv Ihre Kundenbindung und erhöhen Ihre Umsätze – kurz-, mittel- und langfristig!**

*Mehr erfahren!*



**Enghouse  
Interactive**

Enghouse AG  
Neumarkt 29–33  
04109 Leipzig  
Deutschland

Tel +49 (0) 341 33975530  
Web [enghouseinteractive.de](http://enghouseinteractive.de)