

Mit Cloud-Lösung auf Wachstums- und Innovationskurs

Schuldnerberatung eco24 erneuert Kommunikation und entspricht so Kundenanforderungen



Kunde: eco24 GmbH

Branche: Schuldnerberatung für Privatpersonen

Standort: Göppingen und Halle a. d. Saale

Nutzer: 50 und wachsend

Herausforderungen

- Mangelnde Kompatibilität mit Salesforce
- Kein belastbares Reporting und mangelhafte Flexibilität
- Kostspielige Telefonie

Produkt

- Genesys Cloud-Lösung

Partner

- Deliberate GmbH

Bei den Kunden der privaten Schuldnerberatung **eco24** aus Göppingen kommt oft viel zusammen. Um jederzeit den Überblick zu behalten, das schlagartig steigende Kommunikationsvolumen abfedern und gemeinsam mit den Kunden fundierte Entscheidungen treffen zu können, musste der Umstieg auf eine zuverlässige, cloudbasierte und zentrale Kommunikationslösung erfolgen. Genesys Cloud hat der Schuldnerberatung genau die Funktionen geboten, die diese benötigt. Verlässlicher Implementierungspartner in dem sehr zügig realisierten Projekt war der Genesys Advanced Cloud Partner Deliberate aus Böblingen.

Die eco24 GmbH, eine Spezialkanzlei mit Hauptsitz in Göppingen und einer Niederlassung in Halle an der Saale, bietet professionelle Schuldnerberatung mit Komplettservice für Privatpersonen. Das Unternehmen versucht, drohende Zahlungsunfähigkeit oder Privatinsolvenzverfahren zu verhindern. Ziel ist die finanziell geordnete Zukunft der Klienten. eco24 versteht sich als Komplettanbieter und

bietet Services beginnend mit dem Sichten der Unterlagen über das Analysieren des Schuldnerstatus und bietet eine Strategie für die Zukunft.

Die wichtigste Systemanbindung war mit der bisherigen Lösung nicht möglich

eco24 wendet sich an Menschen in Ausnahmesituationen, mitunter verzweifelt, aber immer vor einem Berg an Problemen stehend. Deshalb ist es für das Unternehmen wichtig, ein kompetenter, verlässlicher und leistungsfähiger Partner zu sein. Unter anderem lautet das Firmencredo „keine Wartezeiten“.

Dieses Versprechen gilt auch in der Kommunikation mit den Kunden, sowohl Inbound als auch Outbound, beispielsweise bei Kampagnen. „In sämtlichen Bereichen stießen

wir mit unserem Bestandssystem deutlich an Grenzen“, so Hans-Jörg Fadda, Geschäftsführer eco24. Und diese Grenzen zeigten sich gleich in mehreren Dimensionen. So hatte eco24 beispielsweise bereits seit geraumer Zeit Salesforce als wichtige CRM-Anwendung im Einsatz, konnte allerdings nicht in die vorherige Contact-Center-Lösung integriert werden.

„Im Detail sah es so aus, dass es vereinfacht ausgedrückt zwei Vorgänge gab: einmal in der Contact-Center-Lösung, ein weiteres Mal in Salesforce. Das machte nicht nur das grundsätzliche Bearbeiten von Inbound und auch Outbound schwierig, sondern auch die Nachverfolgung und das Reporting waren dadurch nicht mehr durchgehend und zuverlässig“, berichtet Wolfram Sproeßer, Senior Consultant bei Deliberate.

Die Usability der alten Software war darüber hinaus alles andere als zeitgemäß. Zudem wächst eco24 schnell, deshalb benötigte die Beratung Systeme, die zügig skalieren können. „Letztlich war uns die Zukunftsfähigkeit der neuen Anwendung wichtig. Wir wollten nicht nach eineinhalb Jahren des Einsatzes wieder den Anbieter wechseln, weil zeitgemäße neue Funktionen nicht möglich sind“, so Fadda.

Ein zentrales System für alle Fälle

Die Schuldnerberatung entschied sich – „aus gutem Grund für Genesys Cloud, denn das rein cloudbasierte Modell erscheint uns als ein sehr zukunftssträchtiges“, so der Geschäftsführer weiter. Das Unternehmen nutzt nun Genesys Cloud™ in sämtlichen Fachabteilungen vom Service bis hin zu Vertrieb. Mehr als 50 Anwender sind damit ausgestattet, davon sind 15 Service-Mitarbeiter. Indes: „Da wir auf Wachstumskurs sind, gehe ich davon aus, dass diese Zahl weiter steigen wird“, so Fadda. Stand heute kommt eco24 derart auf rund 20.000 monatlicher Calls.

Von Anbeginn konnte eco24 die Genesys Cloud-Lösung sehr einfach mit seinem wertvollen Salesforce-System verbinden – ganz einfach über die bereits vorhandenen Schnittstellen. Dies ist ein extrem wichtiges Kriterium, wie es der eco24-Chef nennt. Denn die Klienten der Beratung haben mitunter bis zu 100 verschiedene Gläubiger, und dementsprechend umfangreich und wichtig sind die zahlreichen Dokumente aus unterschiedlichsten Quellen. Deshalb ist es für den Service entscheidend, tatsächlich sämtliche Daten auf einen Blick zur Verfügung zu haben.

Die cloudbasierten Vorteile der Lösung kommen eco24 auch auf zwei weiteren Ebenen zugute.

So setzt das Unternehmen an seinem Standort Göppingen auf eine Apple-Infrastruktur. In Halle aber werden windowsbasierte Rechner genutzt, was für die Genesys Cloud-Lösung kein Problem ist. Die flexible Anbindung machte sich auch während der Corona-Pandemie bezahlt: 80 Prozent der Service-Mitarbeiter machten ihren Job währenddessen aus dem Homeoffice, was für die Lösung dank ihrer Flexibilität ebenfalls kein Hindernis war: Browser öffnen, Headset aufsetzen und schon loslegen.

Flexibilität, Verlässlichkeit und optimale Ressourcenplanung

Nun hat eco24 ein zentrales Kommunikationssystem, mit dem sie sowohl ihren Service leistungsstark gestaltet als auch Inbound-Kampagnen professionell realisiert. Skalierbarkeit, Zukunftssicherheit und Flexibilität entsprechen genau den Vorgaben des Unternehmens. Nehmen die potenziellen Klienten beispielsweise über ein Internetformular mit eco24 Kontakt auf, so priorisiert die Genesys Cloud-Lösung die Anfrage und sorgt dafür, dass diese Leads schnellstmöglich kontaktiert werden. Ebenso haben die Mitarbeiter nun sofort deutlich mehr Klarheit im Kontakt mit den Schuldnern. Denn aus bis zu fünf verschiedenen Fachbereichen laufen Daten und Dokumente in ein einziges System ein. „Jetzt haben die Mitarbeiter immer alles im Blick. Das ist auch dann gewährleistet, wenn ein Klient die Abteilung wechselt“, so Fadda.

Die dem Unternehmen sehr wichtige Verlässlichkeit seiner Services hat Partner Deliberate zudem durch clevere Workflows in Genesys Cloud weiter gesteigert. Landet beispielsweise ein Kunde in einer Warteschleife, so setzt die IVR einen Inbound Call Flow auf. Der eco24-Kunde kann dann entscheiden, ob er oder sie zurückgerufen werden möchte. Ist der Mitarbeiter anschließend verfügbar, wird durch die Genesys Cloud-Lösung automatisiert ein Rückruf in Gang gesetzt. Ähnlich funktioniert beispielsweise die exakte Zuordnung von Kunden. Ruft eine Person den Vertrieb an, tauscht sich Genesys Cloud mit dem Salesforce-System aus. Anhand der Rufnummer erkennt die Salesforce, ob diese Person bereits ein bestehender Kunde ist oder tatsächlich erst den Status „Lead“ hat und spielt diese Information an die Genesys Cloud-Lösung zurück. Daraufhin routet das System den Anruf an den Berater anstelle des Vertriebs.

Oder ein potenzieller Kunde meldet sich über ein Webformular. Dann wird automatisch eine Kampagne in Salesforce eingeleitet, und der Vertrieb versendet Informationsunterlagen.

„Das rein cloudbasierte Modell erscheint uns als ein sehr zukunftssträchtiges“

Hans-Jörg Fadda,
Geschäftsführer eco24 GmbH

„Wir wollten nicht nach eineinhalb Jahren des Einsatzes wieder den Anbieter wechseln“

Hans-Jörg Fadda, Geschäftsführer eco24 GmbH

Zwei Wochen nach dem Versand erfolgt sodann ein automatisierter Anruf aus der Genesys Cloud-Lösung, sofern sich der entsprechende Interessent nicht selbst bei eco24 gemeldet hat. „Diese Flexibilität im Austausch zwischen den beiden Lösungen spart unserem Kunden natürlich wichtige Ressourcen“, erläutert Experte Sproeßer.

Was die Einsparung von Ressourcen angeht, so konnte eco24 mit der Genesys Cloud-Lösung als zentraler Kommunikationsinstanz sogar seine Telefoniekosten senken. Dies auch deshalb, da die vorher genutzte Lösung von zwei Anbietern keine weniger kostenintensive Telefonie zuließ. Zusätzlich ist das Reporting des Unternehmens durch die Salesforce- und Genesys Cloud-Integration nunmehr umfassend und konsistent.

Zukünftige Messenger-Anbindung

Bereits kurz nach der Einführung der Telefonie geht eco24 den nächsten Schritt und beginnt auch sein E-Mail-Routing über die Genesys Cloud-Lösung abzubilden. Im laufenden Folgeprojekt werden dann auch neue Technologien wie Live-Chat, SMS- und Messenger-Integration schon umgesetzt. „Denn gerade für jüngere Schuldner sind modernere Kontaktmöglichkeiten wie WhatsApp heutzutage essenziell“, so Wolfram Sproeßer. „All diese Funktionalitäten können wir dann mit Genesys Cloud wiederum aus dem einen, zentralen System eines Herstellers beziehen, das ist uns

wichtig“, ergänzt Hans-Jörg Fadda. „Und mit Deliberate haben wir einen kompetenten Partner an unserer Seite, der uns auf dem Weg in die digitale Zukunft bestens begleitet“.

Weitere Informationen zu den genannten Lösungen finden Sie hier: www.genesys.com/de-de

ERGEBNISSE

Bündelung sämtlicher Kommunikation
in einer Lösung

3 Monate
Implementierungsphase

Einfache
Salesforce-Anbindung

Reduzierte
Kommunikationskosten

Schnelle
Skalierung dank Cloud-Lösung

Neue Funktionen
zügig realisierbar

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Kundenerfahrungen, die im Gedächtnis bleiben. Unsere Technologie verknüpft im Zusammenspiel mit der Cloud und KI die Kundenkommunikation über Marketing, Vertrieb und Service hinweg auf jedem Kanal und verbessert gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung. Genesys ist führend bei Experience-as-a-Service™, sodass Unternehmen jeder Größe eine echte, bedarfsgerechte Personalisierung bieten können und mit Empathie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden fördern können. Dies wird durch Genesys Cloud™ ermöglicht, eine All-in-One-Lösung und weltweit führende Contact Center-Plattform für die Public Cloud, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 451 259 0

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber. © 2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.