

Effizienz aus der Cloud

Deutscher Wohnungswirtschaftsanbieter erlangt entscheidende Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit



B&O SERVICE

AUF EINEN BLICK:

Kunde: B&O Service

Branche: Wohnungswirtschaft

Standorte: Deutschland

- Mitarbeitende gesamt: 1.700
- Contact Center: rund 130 Servicezentralen-Mitarbeitende

Herausforderungen:

- 100%ige Zuverlässigkeit und Skalierung
- Technisch der Zeit angepasste Abläufe implementieren
- Individualisierung von Prozessen einzelner Kunden
- Starke Betonung des Inbound-Business
- Möglichkeiten für eigene Entwicklungen

Produkt: Genesys Cloud CX™

Partner:

Deliberate GmbH - [infinix Group](#)

B&O Service gehört zur B&O Gruppe, die ihren Ursprung in der Dach- und Fassaden-sanierung hat. Heute ist die B&O Service spezialisiert auf die Instandhaltung und Wohnungsmodernisierung und ist damit einer der wichtigsten Player in der Wohnungswirtschaft und Marktführer für Handwerksleistungen. Als Komplett-anbieter übernimmt die B&O Service alle technischen Dienstleistungen von der Instandhaltung von Mietwohnungen über die Wohnungsmodernisierung und Wartung bis zur Beseitigung von Versicherungsschäden.

Derzeit verantwortet B&O Service diese Leistungen in über 600.000 Wohnungen für privatwirtschaftliche und kommunale Wohnungsunternehmen deutschlandweit und behebt rund 1 Mio. Schäden pro Jahr. Diese hohe Zahl an Aufträgen lässt sich nur bewältigen, weil das Unternehmen neben den 1.000 eigenen Handwerkern mit knapp 2.000 ausgewählten Handwerks-unternehmen zusammenarbeitet.

Die Mieter:innen der B&O Service Kunden können den Schaden in Ihrer Wohnung 24 h und 365 Tage im Jahr telefonisch bei der Service-Zentrale melden. Um ihnen die höchste Service-Stabilität sicherzustellen, setzt B&O Service hier die Genesys Cloud CX™-Plattform ein.

Die Mängel einer veralteten Lösung

Seit 2006 wickelt die B&O Service die Schadensaufnahme über eine eigene Servicezentrale ab. Hier werden jährlich eine Million Kontaktanfragen – meist telefonisch – von Mieter:innen aus ca. 600.000 Objekten deutschlandweit bearbeitet. Dabei geht es z. B. um einen tropfenden Wasserhahn, die kalte Heizung, oder das nicht funktionierende Tiefgaragentor. Also oftmals um unangenehme Dinge, die weder Aufschieb noch eine zögerliche Bearbeitung erlauben.

„Dank des Genesys-Partners Deliberate und dessen Trainings sind wir in der Lage, bei Bedarf Funktionen schnell selbst zu entwickeln und anzupassen.“

Christoph Otto

Abteilungsleiter IT-Infrastruktur B&O Service AG

Und genau in diesem Bereich war die vorherige Call-Center-Lösung weder der dynamischen Entwicklung der B&O Service gewachsen, noch war sie zeitgemäß.

„Die On-Premise-Installation war aus heutiger Marktsicht zu kostenintensiv, die dahinterliegende ISDN-Technik aus der Zeit gefallen und an Funktionserweiterungen war nicht mehr zu denken“, begründet Christoph Otto, Abteilungsleiter IT-Infrastruktur und Service der B&O Service, die Investition in die neue Lösung.

Ein wesentliches Kriterium für die Entscheidung zu einer neuen Contact-Center-Lösung war der Mangel an Skalierbarkeit bei der alten Anlage. Warteschleifenkapazitäten mussten einzeln teuer hinzugekauft werden, anstatt diese im System einfach zu hinterlegen. Und: „Schließlich wollten wir unbedingt eine Lösung finden, mit der unsere Agenten einfach von zuhause aus arbeiten können. Eigentlich eine Selbstverständlichkeit heute“, so Otto weiter.

Eine schnelle Entscheidung mit einem eindeutigen Ergebnis

Nach einer kurzen Sondierungsphase hat B&O Service sich für die Genesys Cloud CX-Plattform entschieden. Und die aktuelle Entwicklung zeigt, dass die Entscheidung des Unternehmens völlig richtig war. Wenn die Wohnungswirtschaft von unvorhersehbaren Ereignissen wie der Energiekrise betroffen ist, muss die Servicezentrale genauso gut

laufen wie an Tagen mit geringem Anrufaufkommen. „Wir sind 24 Stunden an sieben Tagen die Woche für die Kontaktaufnahme verfügbar. Nicht prognostizierbare oder auch erwartbare Lastspitzen wie in der Heizsaison dürfen keinesfalls für Probleme sorgen“, erläutert Gert Acker, zuständiger Projektleiter der B&O Service.

B&O Service benötigte umfassende Routing-Funktionen, da die Mehrzahl der jährlichen Kontakte primär über den Inbound-Voice-Kanal einlaufen. Die Zahl der Outbound-Funktionen, etwa für Kontaktaufnahme der Disposition mit den Mieter:innen oder den zu beauftragenden Handwerker:innen, stellt ebenfalls ein signifikantes Telefonie-Volumen dar. Darüber hinaus nutzt die B&O Service SMS-Funktionen für Rückmeldungen an die Mieter:innen.

„Von daher hatte die Zuverlässigkeit des Inbound-Kanals absolute Priorität bei unserer Entscheidung“, so Acker.

Die Sachbearbeiter:innen haben Zugriff auf ein Planungstool. Hierüber vergeben sie die Termine an die einzelnen Gewerke, sprechen Termine mit den Mieter:innen ab und können anschließend die einzelnen Meldungen strukturieren. So können sie bei der übergeordneten Meldung „Wasserschaden“ festlegen, ob es um die defekte Rohrleitung geht oder es sich lediglich um eine kleinere Instandhaltung handelt. Jeder eingehende Anruf bei der B&O Service Hotline kann schnell bewertet und anhand klarer Richtlinien an die Mitarbeitenden der ersten, zweiten oder dritten Ebene weitergeleitet werden.

„Ist das Ganze unkritisch, oder muss doch ganz schnell ein Monteur eingebucht werden? Wie lässt sich der Schaden qualifizieren und klassifizieren und anschließend das dafür relevante Gewerk definieren? Und letztlich ist auch der Dispositionsplan ein wichtiger Teil dieser Prozesse, die immer und jederzeit absolut einwandfrei funktionieren müssen“, berichtet Gert Acker von den klar definierten Vorgaben.

Deutliche Prozessoptimierung

All diese Anforderungen kann Genesys Cloud CX erfüllen. Durch die Cloud-funktionalität sind alle B&O Service Agenten auf einer Plattform und können Anrufe gegebenenfalls an einen anderen Agenten routen.

Zudem ist die B&O Service technisch sehr versiert, nutzt in hohem Maße den Genesys-Architekten.

Das bedeutet, dass sich bei Bedarf gezielt Funktionen für die jeweiligen Wohnungsgesellschaften entwickeln und in die standardisierten Workflows integrieren lassen. Dabei kann es sich um unterschiedliche Ansagetexte oder Servicezeiten handeln.

Während der Pandemie sind auch die Agenten der B&O Service ins Home-Office umgestiegen. „Auch das war absolut keine Herausforderung. Selbst bei neuen Mitarbeiter:innen hat das sehr gut funktioniert, da der Client sehr aufgeräumt und der Trainingsbedarf relativ gering ist“, so Christoph Otto. „Dank des Genesys-Partners Deliberate und dessen Trainings sind wir in der Lage, bei Bedarf Funktionen schnell selbst zu entwickeln und anzupassen.“

Als Ergebnis des neuen Contact Centers haben sich nicht nur die Prozesse bei gleichbleibender Stabilität und Zuverlässigkeit vereinfacht, sondern auch das Thema Lastspitzen ist deutlich komfortabler geworden und auch im Reporting kann die B&O Service nun aus dem Vollen schöpfen.

B&O Service hat bereits Pläne für die Zukunft des neuen Contact Centers. Dazu werden neue Kanäle beobachtet und im Hinblick auf das Marktumfeld bewertet. Darüber hinaus evaluiert das Unternehmen auch den Einsatz von Bots.

„Für unser Business war der Umstieg auf die Genesys Cloud CX die absolut richtige Entscheidung.“

Christoph Otto

Abteilungsleiter IT-Infrastruktur & Service B&O ServiceKG

Zusammenfassung:

Die B&O Service, ein Komplettanbieter für die deutsche Wohnungswirtschaft, plante, in eine neue Contact-Center-Lösung zu investieren, da die alte On-Premise-Lösung zu kostspielig wurde. Um die Stabilität zu gewährleisten und mit dem Unternehmenswachstum Schritt halten zu können, implementierte das Unternehmen die Genesys Cloud CX™-Plattform. Diese cloudbasierte Lösung dient nun als umfassende Plattform für alle Servicezentralen-Mitarbeitenden und ermöglicht es ihnen, Anrufe an verschiedene Teams weiterzuleiten.

Funktionen

- Inbound Voice
- E-Mail
- Reporting
- Outbound Voice
- SMS
- und Analytics

Ergebnisse:



Höchste Prozessvielfalt und Zuverlässigkeit



Alle Agenten auf einer einzigen Plattform



Einfache Skalierbarkeit zu jeder Zeit



Zukünftige Weiterentwicklung ist unkompliziert möglich

Partner-Kontakt:



Deliberate GmbH

Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen

Telefon: +49 7033 54884 0

E-Mail: info@deliberate.de

Internet: deliberate.de

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. © 2023 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.

