

Babyboom, was nun?

Wie eine Teamsoftware beim größten Anbieter für Baby- und Kleinkinderbedarf Ordnung schafft und gleichzeitig für zufriedeneren Kunden sorgt. Ein Anwendungsbeispiel über den Einsatz von GREYHOUND bei babymarkt.de.



babymarkt.de ist mit rund 100.000 lieferbaren Artikeln einer der größten Online-Anbieter für Baby- und Kleinkindbedarf im deutschsprachigen Raum. Um mit den vergleichsweise beratungsintensiven Produkten im Netz bestehen zu können, legt babymarkt.de sehr viel Wert auf die umfassende Information seiner Kunden auf der Website, die bereits für ihr kundentreue Angebot mit dem Shop-Usability-Award ausgezeichnet wurde. Trotzdem gibt es daneben eine große Zahl von Kundenanfragen: Auf 5.000 Bestellungen kommen täglich über 1.200 Anrufe, E-Mails und Faxe, deren Beantwortung entscheidend für den Erfolg des Unternehmens ist. Der damit verbundene Aufwand forderte den Kundenservice bis an seine Kapazitätsgrenzen.



Angesichts des anhaltend starken Wachstums wurde nach Möglichkeiten gesucht, das Kundenservice-Team schlagkräftiger zu machen.

Friederike Lütgenau, Leitung eCommerce bei babymarkt.de, schildert die Lage: „Jeder Mitarbeiter hatte sein eigenes Postfach. Das führte oft zu Doppelbearbeitungen, und die wichtige Historie zu einzelnen Vorgängen fehlte den anderen im Team. Dadurch kam es bei Urlaub oder Abwesenheit oft zu weiteren Problemen. Uns war entsprechend wichtig, eine einheitliche Datenbasis für den Kundenservice zu schaffen, um unsere Arbeit transparenter zu gestalten und die Antwortzeiten zu verkürzen.“ babymarkt.de entschied sich für GREYHOUND.

Eine Teamsoftware schafft Ordnung

Die technische Umstellung auf GREYHOUND wurde über Nacht umgesetzt. Nach einer kurzen Schulung konnten die Mitarbeiter von babymarkt.de bereits am nächsten Tag mit der neuen Software arbeiten – mit spürbaren Folgen.

„Unser Ziel der Qualitätssicherung im Kundenservice wurde deutlich übertroffen.“, berichtet Lütgenau. „GREYHOUND konnte schnell in die Abläufe unseres Service-Teams integriert werden. Die Kundenhistorie ist nun für alle transparent, was die Einarbeitung in einzelne Vorgänge enorm beschleunigt. Auch Zuständigkeiten sind durch die eindeutige Zuweisung von Mails, Faxen und Briefen an unsere Mitarbeiter besser geregelt, sodass wir keine Doppelbearbeitungen mehr haben. Eine echte Hilfe sind auch die Anmerkungsfunktion und die schnelle Volltextsuche: Es geht viel weniger verloren, und Rückfragen beim Kunden sind zur Lösung eines Problems häufig gar nicht mehr nötig.“

Das Fazit von Frau Lütgenau: „Früher haben wir es nicht geschafft, alle Anfragen am gleichen Tag abzuarbeiten. Heute liegt die Reaktionszeit meist unter 12 Stunden. Bei gleichem Personalaufwand können wir 40 Prozent mehr Anfragen bearbeiten – und schneller die richtige Antwort geben. Entsprechend sind unsere Kunden heute mit dem Service viel zufriedener. Und unsere Mitarbeiter? Sind begeistert!“

Überblick



Team Size	rund 350
GREYHOUND Benutzer	75+
GREYHOUND Version	GREYHOUND MAX
Transaktionen	täglich bis 5.000
Kommunikationsvorgänge	täglich bis 1.200
Antwortzeit	< 12 Stunden
Umstellungsdauer	über Nacht
Schulungsdauer	3 Stunden