

Retail

IKEA Deutschland nutzt Excelsis-Lösungsangebot und Voxeo VoiceObjects-Technologie zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kostenreduzierung

IKEA Deutschland nutzt Voxeo's VoiceObjects Technologie für innovatives neues Selfservice- Telefonportal.

Highlights

- ✓ Automatisierung gängiger Kundenanfragen
- ✓ Warenverfügbarkeitsabfragen für mehr als 10.000 Artikel
- ✓ Informationen zu Einrichtungshäusern, Lieferbedingungen und Zahlungsmöglichkeiten
- ✓ Erhöhte Kundenzufriedenheit durch reduzierte Wartezeiten
- ✓ Flexible und zukunftssichere Plattform
- ✓ Einfache und schnelle Anpassungen im Selfservice-Telefonportal

Hintergrund

Der schwedische Möbelhändler IKEA hat ein neues Selfservice-Telefonportal eingeführt, das von Excelsis unter Nutzung des Phone Application Servers und der Entwicklungstools von Voxeo VoiceObjects konzipiert, entwickelt und integriert wurde. Das neue Telefonportal bietet IKEA-Kunden innovative Selfservices, darunter Warenverfügbarkeitsabfragen für mehr als 10.000 Artikel, Suche des nächstgelegenen Einrichtungshauses, Informationen zu Lieferbedingungen und Zahlungsmöglichkeiten sowie SMS-Benachrichtigungen.

IKEA's oberstes Ziel bei der Bereitstellung eines neuen Telefonportals ist die Sicherstellung höchster Kundenzufriedenheit. IKEA konzentrierte sich dabei auf die Automatisierung gängiger und einfacher Kundenanfragen. Anrufer mit komplexeren oder individuellen Anfragen werden umgehend mit einem IKEA-Kundenservicemitarbeiter verbunden, nachdem wichtige Informationen durch die Anwendung abgefragt wurden. Diese Informationen werden automatisch an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet. Zusammengefasst ermöglicht IKEA's Automatisierung einfacher Anrufe und das schnelle Weiterleiten komplexerer Anfragen eine signifikante Reduzierung von Wartezeiten für den Anrufer und erhöht so die Kundenzufriedenheit.

Darüber hinaus muss das neue Sprachportal eine flexible und zukunftssichere Plattform bieten, damit IKEA schnell auf wechselnde Marktanforderungen reagieren kann bei unverändert hoher Servicequalität.

Warum Voxeo VoiceObjects?

IKEA beauftragte Excelsis mit der Betreuung des Projekts.

„Das optimale Zusammenspiel der Beteiligten ist Voraussetzung dafür, diese anspruchsvollen Ziele erreichen zu können. Die hohe Kompetenz von Excelsis kombiniert mit der herausragenden VoiceObjects Technologie von Voxeo waren ein entscheidender Faktor, um ein Projekt dieser Größe erfolgreich umsetzen zu können.“

Dr. Ingo Bors
Gesamtleiter und
unabhängiger Berater

Americas

Voxeo Corporation

189 S. Orange Ave. #2050
Orlando, FL 32801
USA
Phone: +1 407 418 1800
Fax: +1 407 264 8530

Europe, the Middle East, Africa

Voxeo Europe Limited

Berkeley Square House, 2nd floor
Berkeley Square
London W1J 6BD
Phone: +44 (0) 20 7887 6085
Fax: +44 (0) 20 7887 6001

Voxeo Germany GmbH

Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
Germany
Phone: +49 2204 845 100
Fax: +49 2204 845 101

Asia

Voxeo Asia

ShangDi ZGC Software Park,
Beijing, China, 100094
Phone: +86-10-8282-5011
Fax: +86-10-8282-5011 x 808
sales@voxeo.com
www.voxeo.com

Voxeo vereinfacht die Kommunikation und ermöglicht mit seiner Technologie die einfache und kostengünstige Erstellung, Verwaltung, Analyse und Optimierung von Unified Communication- und Selfservice-Anwendungen für die Kanäle Sprache, SMS, IM, Twitter, Web Chat und Mobile Web. Voxeo arbeitet kontinuierlich daran, den Nutzen seiner Kommunikationslösungen zu steigern. Von seinen Standorten Orlando, Peking, Köln und London aus unterstützt das Unternehmen weltweit Kunden, Partner und Entwickler.

Voxeo's VoiceObjects Produkte sind die weltweit führenden Lösungen für die Entwicklung, Verwaltung und Analyse von Selfservice-Anwendungen. Damit steht Unternehmen und Mobilfunkbetreiber eine Lösung zur Verfügung, um die Komplexität und Kosten für innovative Telefoniedienste zu reduzieren und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. VoiceObjects' 'Design Once - Deploy Anywhere' Architektur ermöglicht es, Anwendungen einmal zu erstellen und für alle verfügbare Telefonkanäle wie Sprache, Video, Text (IM, SMS, USSD) und Mobile Web bereitzustellen und zu betreiben. Alle Produkte und Dienste von Voxeo sind in kostenlosen Entwicklerversionen verfügbar unter www.voxeo.com/free.

Excelsis nutzte für die Umsetzung des neuen Sprachportals die Technologie von Voxeo VoiceObjects. VoiceObjects bot IKEA und Excelsis ein hohes Maß an Flexibilität beim Design und die Fähigkeit, schnell eine bequeme und intelligente sprachgesteuerte Benutzeroberfläche für IKEA-Kunden zu implementieren. Die daraus resultierende Lösung kann von IKEA oder Excelsis zügig angepasst oder erweitert werden, um saisonale Themen, Produktwerbung oder Sonderaktionen einzubeziehen. IKEA profitiert außerdem von den umfassenden Möglichkeiten der CTI (Computer Telephony Integration) und VoiceXML-Plattform, die durch Excelsis und VoiceObjects zur Verfügung stehen.

„IKEA ist eines der Unternehmen, die den Stellenwert hochwertiger Selfservices über das Telefon erkannt haben,“ unterstreicht Christian Sauter, CEO von Excelsis. „Dabei stellten sich auch bei IKEA die zentralen Fragen, wie der Kundenservice verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht, der Kundenstamm ausgebaut und die Erlöse gesteigert werden können – und das bei möglichst niedrigen Gesamtbetriebskosten. Das neue Sprachportal gibt IKEA genau darauf die richtigen Antworten, schließt es doch die Lücke zwischen Kundenorientierung auf der einen und Kosteneffizienz auf der anderen Seite.“

„Wir freuen uns sehr darüber, dass VoiceObjects als Technologie für das hochmoderne Sprachportal von IKEA ausgewählt wurde,“ so Michael Codini, Geschäftsführer, Voxeo Germany. „Mit dem neuen Sprachportal hält IKEA ideal die Balance zwischen exzellentem Kundendienst und Kostenkontrolle. Diese Ausgewogenheit ist besonders wichtig vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Herausforderungen, die die meisten Unternehmen derzeit erleben.“

„Diese innovative Lösung passt perfekt zur Philosophie von IKEA, Menschen zu einem besseren Alltag zu verhelfen. Das neue Sprachportal stellt die Kundenbedürfnisse klar ins Zentrum, indem unsere Kunden an sieben Tagen die Woche, 24 Stunden pro Tag Zugang zu Informationen rund um die Gestaltung ihres persönlichen Lebensraums – den eigenen vier Wänden – erhalten.“

Martin Schauer
Manager Service Center IKEA Deutschland