

KUNDE: LEKKER ENERGIE GMBH

Lekker Energie steigert mit Amazon Connect die Produktivität

Die Lekker Energie GmbH ist ein bundesweiter Strom- und Gasversorger auf dem deutschen Energiemarkt. Kundenbindung spielt eine wichtige Rolle für die nachhaltige Rentabilität von Lekker Energie. Im hauseigenen Kundencenter arbeiten pro Schicht 50 Mitarbeiter und nehmen monatlich etwa 30.000 Anrufe entgegen.

Mehr Leistung und Flexibilität in der Cloud

Bereits seit 2016 nutzt der Energieversorger Lekker Energie AWS und erzielt in Vergleichstests beim Kundenservice regelmäßig Bestnoten. Nun suchte Lekker Energie nach einer Contact-Center-Lösung, die eine Anpassung an lokale Marktbedingungen ermöglicht und Systeme und Server vor Ort überflüssig macht. Amazon Connect erfüllt mit umfangreicher Konfigurierbarkeit und serverloser Cloud-Architektur sämtliche Anforderungen für flexible Skalierbarkeit, Integration der bestehenden Kundendatenbanken und öffnet die Tür für den Einsatz künstlicher Intelligenz. Ein wesentlicher Vorteil von Amazon Connect ist zudem das browserbasierte Softphone, welches ortsunabhängiges Arbeiten unterstützt. Mehr als ein Notebook und ein Headset ist für Kundenservice-Mitarbeiter nicht nötig, um Kundenanrufe entgegenzunehmen.



Copyright © Lekker Energie GmbH

Entlastung fürs Kundenservice-Team durch Anrufverteilung

Nachdem tecRacer Anfang 2019 erfolgreich ein Proof-of-Concept von Amazon Connect als neue Contact-Center-Lösung durchgeführt hatte, wurde die bisherige Telefonanlage zu Amazon Connect migriert und um weitere Funktionalitäten erweitert. Per AWS Lambda ließ sich Amazon Connect einfach in die bei Lekker Energie vorhandenen Backend-Systeme integrieren. Es eröffnet umfassende Möglichkeiten im Hinblick auf Machine Learning und Auswertungen. Das Load-Workforce-Management-System (LWFM) lenkt die Aufgaben mit Hilfe von Amazon Connect bei Spracheingang und ReplyOne bei Texteingang je nach Verfügbarkeit zu den einzelnen Team-Mitgliedern des Kundenservice. So wird das Kundenservice-Team von lästigen Aufgaben befreit.

Auf Wunsch von Lekker Energie hat tecRacer zudem ein individuelles Agentencockpit gestaltet und entwickelt. Dort erhält jeder Agent einen Rundumblick mit wichtigen Kundeninformationen, der persönlichen Anrufstatistik und einen aktuellen Überblick über den Status der Warteschlangen.

Für die bereits bestehenden Dashboard- und Reporting-Systeme bei Lekker Energie konnte in kurzer Zeit eine universelle API Schnittstelle bereitgestellt werden, um die Metriken der Anrufer, Agenten und Queues auch außerhalb von Amazon Connect in den kundeneigenen Systemen zu visualisieren und für ein angepasstes Monitoring bereitzustellen. Durch ein hochgradiges Maß an Automation beim Deployment-Prozess mit Skripten der erforderlichen Ressourcen, konnten Fehlerquellen minimiert und der Zyklus für die Bereitstellung von Aktualisierungen reduziert werden. Dadurch entstand auch eine revisionsichere Umgebung, die nach Änderungen jederzeit in den vorherigen Zustand zurückversetzt werden kann.

Hohe Zufriedenheit und zehn Prozent Steigerung der Produktivität im ersten Monat

Das Ergebnis nach einem Monat Live-Betrieb spricht für sich: Das Kundenservice-Team ist sehr zufrieden. Amazon Connect ist einfach zu handhaben und reagiert schnell und flexibel. Das gesamte Team kann von zu Hause aus arbeiten. Während der Einschränkungen zur Verringerung der Verbreitung des Corona-Virus gab es daher keine Probleme mit der Produktivität. Im Gegenteil: Im ersten Monat zeigte sich bereits eine bis zu zehn Prozent verbesserte Erreichbarkeit anhand des Leistungsindex. Sowohl die Kunden als auch der Kundenservice loben die gute Audioqualität.

Ausblick

Im nächsten Schritt sollen die Qualitätskontrolle und die Analyse der Anrufe ausgebaut werden. Die Vor-Identifikation von Anrufen und ihre Qualifikation per Einbindung der AWS Dienste Amazon Lex und Polly sind ebenfalls geplant. Mit Hilfe von Amazon Connect soll zudem eine Kundenumfrage durchgeführt werden.

KUNDE: LEKKER ENERGIE GMBH

Ansprechpartner beim Kunden:

René Kulschewski, Chief Information Officer, Lekker Energie GmbH:

„Wir haben festgestellt, dass Cloud-Technologien unseren Teams die Möglichkeit geben können, sich auf das zu konzentrieren, was für unsere Kunden wirklich wichtig ist. Mit AWS und tecRacer haben wir starke Partner an unserer Seite, um dieses umzusetzen.“



Projektziele

- Steigerung der Produktivität des Kundenservice
- Optimierte Erreichbarkeit für Kunden
- Keine Systeme und Server vor Ort nötig
- Entlastung des Kundenservice von wiederkehrenden Aufgaben

Projektlaufzeit

Herbst 2019 bis Frühjahr 2020

Projektleistung tecRacer

- Migration der bisherigen Contact Center Lösung zu Amazon Connect
- Entwicklung eines kundenindividuellen Agent Cockpits
- Einbindung des bestehenden Load-Workforce-Management-System (LWFM) in Amazon Connect und ReplyOne
- Einführung neuer Funktionalitäten

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Duisburg, Frankfurt, Hamburg, München und Wien bietet AWS [Amazon Web Services] Consulting, Training und Managed Services aus einer Hand – nahtlos integriert, über den gesamten Cloud-Lebenszyklus hinweg – von der Strategie über die Umsetzung bis hin zum Betrieb.

Die Strategie bleibt auch weiterhin der klare Fokus auf Amazon Web Services. Und die Fokussierung auf AWS gibt tecRacer recht: Im Rahmen des AWS Partner Summit 2019 wurde tecRacer mit dem Award „AWS Consulting Partner des Jahres“ ausgezeichnet. Das als Top Arbeitgeber Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 120 feste Mitarbeiter, hat mehr als 7.500 Teilnehmer in AWS-Trainings geschult.

tecRacer hat ein erfahrenes Amazon Connect Team, bestehend aus Consultants, Developern und Solution Architects, welches Ihr Amazon Connect Kundenprojekt umsetzt und Sie kompetent begleitet.

Mehr Informationen finden Sie auf www.tecracer.de oder nehmen Sie unter connect@tecracer.de Kontakt mit uns auf.

