

KUNDE: DR. KLEIN RATENKREDIT GMBH

Dr. Klein Ratenkredit verbessert den Kundenservice in der Finanzdienstleistungsbranche signifikant mit Amazon Connect

Die Dr. Klein Ratenkredit GmbH, ein auf Ratenkredite spezialisierter Finanzdienstleister, konnte signifikante Verbesserungen in der Kundenbetreuung durch den Einsatz von Amazon Connect erzielen. Die von tecRacer begleitete Implementierung von Amazon Connect ermöglichte der Dr. Klein Ratenkredit GmbH eine Modernisierung ihrer Finanzberatung und eine Steigerung der Effizienz.

Herausforderungen bei der Stabilität der bisherigen Telefonanlage

Die Dr. Klein Ratenkredit GmbH stand vor mehreren Herausforderungen in Bezug auf ihr bestehendes Contact-Center-System. Dazu gehörten die Unterscheidung von Rufnummern für Inbound- und Outbound-Kommunikation sowie keine ausreichende Stabilität in der Telefonie beim vorherigen Anbieter im Bereich VoIP. Darüber hinaus erforderte der Wechsel zu einer neuen Firmierung die Neukommunikation von Hotlines und direkten Beraternummern an bestehende Kooperationspartner.

Höherer Automatisierungsgrad und direkte Integration in Salesforce

Die Ziele der Dr. Klein Ratenkredit GmbH für die Verbesserung des Kundenservice waren ambitioniert. Dazu gehörten eine direkte Administration, technische Lösungen zur Automatisierung, verbesserte Auswertungen der Telefonie und des Nutzerverhaltens, Stabilität mit Absicherung sowie die Integration in das bestehende CRM Salesforce.

Die Lösung für diese Herausforderungen war Amazon Connect. Das Unternehmen entschied sich für Amazon Connect aufgrund der hervorragenden Flexibilität und Skalierbarkeit sowie der Möglichkeit zur Integration in bestehende Systeme. Die Planung und Durchführung der Einführung erfolgten in enger Zusammenarbeit mit tecRacer und wurden nach einem Zeitplan mit festen Deadlines umgesetzt.



Die Implementierung umfasste die Einrichtung neuer Rufnummern, die Erstellung von Kontakt-Flows für die Hotline und Direktanrufe für Finanzierungsberater sowie die Integration von Salesforce zur direkten Leadöffnung bei Anrufen von Endkunden. Ein besonderer Fokus lag auf der Implementierung eines Dialers und weiteren Automatisierungen.



Erfolge

Die Einführung von Amazon Connect hatte eine direkte Auswirkung auf die Kundenerfahrung der Dr. Klein Ratenkredit GmbH. Die Stabilität in der Telefonie wurde erheblich verbessert, die Identifizierung für Kooperationspartner vereinfacht und die Effizienz durch Automatisierungen, insbesondere durch den Dialer, gesteigert. Zudem konnte die Antwortzeit deutlich verkürzt werden, was sich positiv auf die Zusammenarbeit mit dem Kunden auswirkt.

Die Effizienzsteigerungen im Contact Center waren messbar, insbesondere durch die Einführung des Dialers, welche Prozesse verkürzte und automatisierte, was zu schnelleren Abarbeitungen und Kostenersparnissen führte.

Die Kostenstruktur wurde durch den Wechsel zu Amazon Connect optimiert, da AWS nur für genutzte Features berechnet, was die Ressourcennutzung effizienter gestaltete.

KUNDE: DR. KLEIN RATENKREDIT GMBH

Ansprechpartner beim Kunden:

René van der Vügt

„Die offene und hervorragende Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit dem Team von tecRacer hat maßgeblich zum Erfolg beigetragen. Schnelle Lösungsfindungen und eine hundertprozentige Kundenorientierung zeichnen diese Partnerschaft aus.“



Ausblick

Die Dr. Klein Ratenkredit GmbH plant, ihre Amazon Connect-Lösung weiter auszubauen. Weitere Pläne umfassen die High Volume Out-bound Communication und die Integration von Push-Nachrichten oder SMS über Amazon Pinpoint.

Die langfristige Vision des Unternehmens im Bereich Kundenservice und Contact Center ist es, die Kanäle Voice und Chat weiterzuentwickeln sowohl im B2B- als auch im B2C-Bereich.

Die Vorgehensweise zeigt, wie innovative Technologie wie Amazon Connect dazu beitragen kann, den Kundenservice zu revolutionieren und Effizienzsteigerungen zu erzielen, während gleichzeitig die Kundenzufriedenheit verbessert wird.

Projektlaufzeit

Pilotprojekt 2 Monate, seitdem kontinuierliche Weiterentwicklung

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Duisburg, Frankfurt, Hamburg, Mannheim, München, Luzern, Lissabon und Wien bietet Amazon Web Services (AWS) Consulting & Training 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. Hier ist tecRacer laut einer unabhängigen Studie von Crisp Research der wohl kompetenteste und wichtigste Partner in Deutschland. Und die Fokussierung auf AWS gibt tecRacer recht: tecRacer wurde wiederholt von AWS hervorgehoben. 2023 erhielt tecRacer den Award „System Integrator Partner of the Year – Germany 2023“. Das ebenfalls als Top Arbeitgeber im Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 150 feste Mitarbeiter, hat mehr als 12.000 Teilnehmer in AWS geschult und bereits hunderte AWS Consulting Projekte erfolgreich umgesetzt.

Im Bereich Contact Center ist tecRacer seit 2018 Amazon Connect Solution Provider und hat seitdem Contact Center-Migrationen in Größenordnungen von ca. 20 bis über 2.000 Agenten erfolgreich umgesetzt.

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

