



MULTICHANNEL
ACD

4COM-REFERENZPROJEKT

brands4friends nutzt die 4Com Multichannel ACD

SHOPPING UNTER FREUNDEN

Der Online-Shoppingclub brands4friends hat keine Kunden. Er hat Freunde. Über vier Millionen Freunde. Und die kaufen beim Berliner Versandhändler jene Markenartikel, die sie sich schon lange gewünscht haben, zahlen dafür aber deutlich weniger als sonst. Um dieses erfolgreiche Geschäftsmodell umzusetzen, nutzt brands4friends Lösungen des Serviceproviders 4Com.

Die Erfolgsgeschichte von brands4friends begann 2007: Das Unternehmen, ein alles andere als normaler Versandhändler, verkauft von Berlin aus hochwertige Markenprodukte aus dem Mode- und Lifestyle-Bereich mit erheblichen Preisnachlässen. Aber nicht einfach an jeden: Nur an Freunde! Stöbern, bestellen und einkaufen kann nur, wer Mitglied bei brands4friends ist. Und Mitglied wird wiederum nur, wer sich über die Homepage registriert oder von einem bestehenden Mitglied eingeladen wird. Ganz freundschaftlich eben.

Die exklusive Freundschaft lohnt sich: Die hochwertigen Markenartikel von über 1.500 Herstellern und Markenpartnern sind nicht nur bestens dazu geeignet, den notorisch unterbesetzten Kleiderschrank, das schicke Zuhause, das fröhliche Kinderzimmer oder den persönlichen Elektrogeräte-Wunschkasten zu ergänzen, sondern sie sind auch mit satten Preisnachlässen von bis zu 70 Prozent gegenüber dem unverbindlichen Verkaufspreis (UVP) zu haben. Das heißt: Beim Geld hört die Freundschaft hier ausnahmsweise einmal nicht auf, sie beginnt hier erst.

Dass brands4friends inzwischen über 200 Mitarbeiter beschäftigt und außerdem seit 2010 zu eBay gehört, zeigt, wie gut die Idee des Club-Shoppings funktioniert. Einen wesentlichen Teil des Erfolgs macht dabei auch der reibungslose Ablauf im Kundenservice aus. Dafür sorgt seit zwei Jahren unter anderem die Virtual ACD des Mehrwertdienste-Experten 4Com aus Hannover.

Direkter Kontakt – für Freunde selbstverständlich

„Unser Ziel ist es, den Kunden, also unseren Freunden, den allerbesten Service zu bieten. Und da wir uns in einem Ge-



schäft bewegen, das sich ständig verändert, benötigen wir eine flexible technische Lösung, die diese Veränderungen mitmacht“, erklärt Michael Schroeder, Head of Customer Service, brands4friends.

Vorherige Serviceprovider wurden diesen Anforderungen nicht immer gerecht. Das Unternehmen wechselte daher 2010 zu 4Com und nutzt seitdem unter anderem dessen netzbasierte Virtual ACD.

Der Wunsch nach Flexibilität hat einen guten Grund: Angeboten und verkauft werden bei brands4friends ausschließlich hochwertige Markenprodukte, die beispielsweise aus Sonderkollektionen, Last-Season oder Lagerüberhängen stammen. Der Shopping-Club startet dazu täglich mehrere Verkaufsaktionen, die in der Regel für zwei bis vier Tage laufen, und wickelt so im Monat nicht selten bis zu 150 Kampagnen ab. Wer kaufen will, tut dies ausschließlich online, per Klick auf der Webseite oder über die mobile App.



„Unser wichtigster Anspruch ist Flexibilität – und mit der ACD von 4Com und der Unterstützung durch die persönlichen Ansprechpartner bei 4Com sind wir außerordentlich zufrieden!“

Michael Schroeder, Head of Customer Service, brands4friends



Andere Wege, Ware zu bestellen, gibt es nicht – das Unternehmen, das mit seinen Freunden konsequent „per Du“ ist, will gerade deswegen persönlich für seine Kunden ansprechbar sein: „Unseren Kundenservice übernehmen wir komplett selbst, nutzen also keine Dienstleister“, bekräftigt Schroeder. „Die Nähe und der direkte Kontakt zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig, deswegen ist unser Service Center auch direkt mit im Haus hier in Berlin.“

Zu erreichen ist das Kundencenter über eine kostenfreie Servicrufnummer von 4Com. Die Service-Mitarbeiter sind werktags von 7 bis 20 Uhr telefonisch und per E-Mail für ihre Kunden da und beantworten im Zusammenspiel mit der virtuellen ACD alle Fragen rund um die Bestellung, also Fragen zur Bezahlung, den Versandkosten oder dem Liefertermin. Monatlich kommen so allein telefonisch rund 3.000 Kundenkontakte zustande. „Früher kam es aufgrund technischer Barrieren im Kundenservice immer wieder zu einem deutlichen Mehraufwand, um unseren hohen Servicelevel zu halten. Mit der virtuellen ACD und unseren persönlichen Ansprechpartnern bei 4Com gehört das alles der Vergangenheit an“, so Schroeder.

Kundenbefragungen sichern Qualität

Wie gut der Service wirklich ist, können allerdings nur die Kunden selbst beurteilen: brands4friends befragt sie daher regelmäßig nach ihrer Meinung und setzt dazu den Qualitäts-Check von 4Com ein. „Wir haben das Modul so eingestellt, dass nach jedem eingehenden Telefonat eine Kurz-Befragung mit dem Kunden durchgeführt wird“, erklärt Service-Experte Schroeder.

Dazu werden dem Kunden am Telefon automatisiert drei speziell auf das Unternehmen abgestimmte Fragen gestellt, die der Kunde per Tonwahl nach dem Schulnotensystem beantwortet. „Allerdings ist der Qualitäts-Check so eingerichtet, dass kein Kunde während eines Vorgangs mehrfach befragt werden kann – also selbst dann nicht, wenn er mehrfach anrufen würde“, so Schroeder. „Auf diese Weise gewährleisten wir auch, dass jeder Kunde innerhalb von 14 Tagen höchstens einmal an der Befragung teilnimmt.“ Die so gesammelten Antworten und Bewertungen dienen der Qualitätskontrolle und der Serviceverbesserung „und sind für uns sehr wertvoll“, bestätigt Schroeder. Für ihn steht im Vordergrund: „Wir wollen unsere Kunden, unsere Freunde, kennenlernen und verstehen. Und dabei unterstützt uns 4Com besonders gut!“

ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay-per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre

lokalen Systeme angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
Fon +49 (0) 511 300 399 - 09
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99