



## Customer Success



B E S T S E C R E T

BestSecret bietet exzellenten Kundenservice dank einer auf Salesforce basierenden Community und optimiertem Case Management



Branche	Kerngeschäft	Standort	Mitarbeiter	Produkte
Retail eCommerce	Fashion	Dornach	1600	Service, Marketing & Experience Cloud

Best Secret mit seinen über 1600 Mitarbeitern ist ein Tochterunternehmen von Schustermann & Borenstein - ein inhabergeführtes, innovatives Textilunternehmen mit einer langen, erfolgreichen Firmengeschichte. Der Onlineshop BestSecret mit seinen Fashion-Stores an vier Standorten bietet Designermode, Accessoires und Interior-Produkte von über 3.000 ausgewählten Designermarken. Der Zugang ist exklusiv und nur Mitgliedern vorbehalten.

BestSecret nutzte bereits die Salesforce Service Cloud, jedoch noch nicht in vollem möglichen Umfang, weshalb das Unternehmen Anfang 2019 auf die Suche nach einem Implementierungspartner ging, um alle Features für effizientes Arbeiten im Kundenservice mit der Plattform aufzusetzen. factory42 hatte schnell die vorhandenen Lücken in der Service Implementierung identifiziert und konnte als erfahrener Salesforce cross-cloud Implementierungspartner überzeugen. Daraus resultierte ein Projekt zur Optimierung der Salesforce Service Cloud und Einführung der Experience Cloud (ehemals Community Cloud) als öffentliches Hilfe Center für alle BestSecret Kunden.



## Schnellerer, besserer Service als großes Ziel

Bei der Bearbeitung von Kundenanfragen kam es häufig zum Vorziehen vermeintlich einfacherer Service-Anfragen, was bei den Kunden zu längerer Wartezeit führte. Außerdem waren viele manuelle Schritte und Klicks nötig, um Anfragen zu bearbeiten. Durch das verstärkte Automatisieren sollte die Bearbeitungsgeschwindigkeit erhöht werden. Außerdem fehlte bis dato ein Self-Service Angebot für die Kunden.

## Optimierung Case Management im Kundenservice

Um effizienter arbeiten zu können, wurde die Salesforce Service Konsole implementiert. Damit hat der Bearbeiter alle wichtigen Informationen auf einen Blick.

Es wurde Omni Channel Case Routing eingeführt, so werden Anfragen skill-basiert den Mitarbeitern automatisiert zugewiesen und Cherry Picking verhindert. Dadurch konnte auch dem jeweiligen Teamleiter ein besseres und Dienstleister-unabhängiges Monitoring ermöglicht werden. Teamleiter können nun live und unkompliziert Anpassungen vorzunehmen, um bspw. die Einhaltung der Service Level Agreements sicherzustellen.

Es erfolgte außerdem eine automatische Kategorisierung der Cases auf Basis des Betreffs und Inhalts (z.B. Retoure vs. Beschwerde). So ergibt sich eine schnellere Differenzierung zwischen Spam/Blacklist Nachrichten und echten Anfragen für Kundenservice.

Mit Salesforce Knowledge wurde eine Wissensdatenbank für die Mitarbeiter im Kundenservice geschaffen.

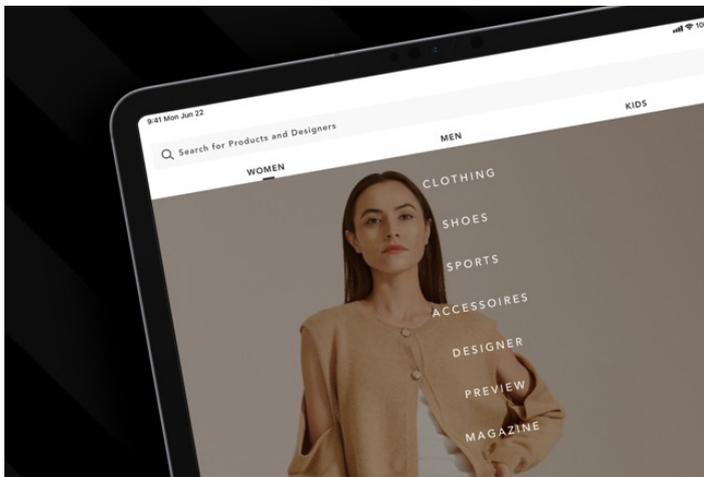
Durch die Implementierung von Salesforce Quick



Text können E-Mail Anfragen schneller bearbeitet werden und das in sechs Sprachen. Dynamische Anrede, Signatur und Absenderadresse nach Sprache vereinfachen die Case Bearbeitung zusätzlich.

### Hilfe zur Selbsthilfe

Um dem Kunden die Selbsthilfe zu ermöglichen und die Anzahl an Calls und Cases im Kundenservice zu verringern, wurde ein Customer Self-Service aufgebaut. Es wurde eine Public-Community implementiert, über die die Kunden eine Wissensdatenbank aufrufen können, um eine Lösung für Ihre Anfrage zu finden. Außerdem können Sie die Vorgänge kategorisiert erstellen. Es wurden sieben Public Communities nach Ländern und Sprache ausgerollt. Länderspezifische Artikel in gleicher Sprache können getrennt ausgegeben werden. Der Absprung zur Community ist sowohl aus der Mobile App als auch dem Online Shop möglich.



### Direkte Beantwortung von Kundenanfragen über mehrere Kanäle

Auch die BestSecret Social Media Kanäle Facebook, Instagram & LinkedIn wurden in den Customer Service integriert - durch Anbindung des Salesforce Social Studio via Social Customer Service. Durch Verwendung von Social Studio Automate werden außerdem Posts und Kommentare aus den Netzwerken automatisch vor- und weiterverarbeitet. Um die Social

Media Mitarbeiter zu entlasten, wurden Makros eingesetzt, die zum Beispiel vorselektieren, automatische Bereinigungen durchführen oder bestimmte Posts mit Tags und Markierungen versehen. Auf diese Weise kann sich das Team auf relevante Post fokussieren und so die verfügbaren Ressourcen gezielter eingesetzt werden.

Die Antworten in den Kanälen können direkt aus der Service Cloud erfolgen.

### Optimierung auf ganzer Linie

Service Prozesse & Agenten Produktivität wurden optimiert. (Case Bearbeitungszeit konnte bereits um 30 Sekunden reduziert werden).

Die Call Deflection wurde optimiert. (Reduktion der Anzahl Anrufe/Emails im Kundenservice durch öffentliche FAQs)

Durch das öffentliche Helpcenter können auch andere Inhalte, bspw. Updates zu COVID-19 Maßnahmen schnell und unkompliziert vom Customer Service Team selbst erstellt und veröffentlicht werden.

Deutliche Reduzierung der manuellen Prozesse zur Identifikation von Social Media Post, die eine weitere Bearbeitung erfordern bzw. wegen personalisierter Inhalte ausgeblendet werden müssen. Dadurch wurde das Social Media Team entlastet.

*„Wir haben factory42 2019 als Implementierungspartner ins Boot geholt, um unsere Kundenservice-Prozesse in der Salesforce Service Cloud zu optimieren und damit die Fragen unserer Kunden effizienter beantworten zu können. Desweiteren haben wir gemeinsam mit factory42 einen Self-Service Bereich für unsere Kunden aufgebaut. Wir sind mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden und weitere gemeinsame Projekte sind in Planung.“*

**Stephan Schmode**  
CRM Program Manager  
bei BestSecret



## Wer wir sind

Wir stehen für CRM & Digitales Marketing.

factory42 ist ein international tätiger Spezialist für CRM (Customer Relationship Management) und Digitales Marketing.

factory42 hilft Unternehmen durch Beratung, Einführung und Betrieb von Cloud Technologien basierend auf Salesforce alle kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren und ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.

Als Salesforce Partner entwickeln wir seit 2007 Cloud Lösungen auf Basis der Salesforce Plattform und realisieren Projekte für den Mittelstand und internationale Marken. Dazu haben wir eine pragmatische Methodik entwickelt, die die Geschäftsziele unserer Kunden im Fokus hat.

Wir unterstützen Sie bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens.



Sie möchten mehr zum Thema erfahren? Kontaktieren Sie uns gerne!



Dr. Michaela  
**Hámori-Satzinger**

Geschäftsführerin

info@factory42.com

- Überzeugte Marketing Cloud Anhängerin und B2C Spezialistin
- >15 Jahre Erfahrung in Marketingberatung, ERP & CRM Systemeinführungen, Data Mining & Customer Journey Management
- internationale Erfahrung in Agentur & Management Beratung
- Analytisches CRM
- TU München, Universität Augsburg