

Hoist Finance

Eine multinationale
Finanzdienstleistungsgruppe



Das Unternehmen

Hoist Finance ist ein professioneller und erfahrener Partner für Restrukturierungsmaßnahmen international agierender Banken und Finanzinstitute. Das Unternehmen hat sich auf die Abwicklung von notleidenden Krediten spezialisiert und unterstützt Forderungsschuldner dabei, schuldenfrei zu werden. Nach dem Ankauf notleidender Kredite kontaktiert Hoist jeden Schuldner und führt ein offenes Gespräch, um seine Lage zu verstehen. Gemeinsam mit jedem Schuldner erarbeitet Hoist dann eine vernünftige, langfristige Ratenzahlungsvereinbarung. Hoist Finance hat Niederlassungen in 10 europäischen Ländern.

Ausgangssituation

2014 startete Hoist eine eigene operative Basis in Polen. Im polnischen Contact Center, das erworben wurde, wurde noch manuell gewählt. Das bedeutete, dass die Sprechzeit der rund 45 Agenten durch Besetztschichten, Anrufbeantworter/Mailboxen und Anrufe, bei denen niemand abnahm, eingeschränkt wurde. Das hat sich negativ auf die Produktivität der Agenten ausgewirkt und sie entsprechend frustriert. Der dringendste Handlungsbedarf zur Verbesserung der Performance bestand also darin, eine Effizienzsteigerung des Outbound Dialing Prozesses durch Automatisierung zu erreichen.

Allerdings sollte das nur der Ausgangspunkt sein. Die übergeordnete Zielsetzung von Hoist ist eine Modernisierung aller Contact Center Funktionen in Polen und weiteren Regionen.





“Die Mission von Hoist ist es, Menschen dabei zu unterstützen, ihren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen und Alvaria Cloud hilft uns, dies effizienter zu tun.”

– Dirk Katschenges, Head of Group IT-Service

Gewünschte Lösung

Hoist suchte eine Lösung zur Erhöhung der Effizienz im Outbound, um die Sprechzeit zu erhöhen und mehr Kunden zu erreichen, ohne die Zahl der Agenten zu erhöhen.

Auf einer breiteren Ebene wollte Hoist eine zukunftssichere Contact Center Infrastruktur etablieren, die den Agenten eine moderne, nutzerfreundliche und produktivere Arbeitsumgebung bietet. Außerdem soll sie kundenorientierte Omnichannel-Kommunikationsmöglichkeiten für ein- und ausgehende Kundengespräche sowie digitale Self-Services ermöglichen.

Weitere Kernanliegen waren Flexibilität und Skalierbarkeit – Hoist Finance wollte eine hochflexible, skalierbare Lösung, mit der es auch möglich ist, ausgelagerte Partner zeitlich befristet mit in die Unternehmenslösung einzubinden, um Bedarfsspitzen, die beispielsweise durch den Erwerb weiterer Portfolien entstehen, zu decken. Das gewünschte Bereitstellungsmodell war deshalb die Cloud in Kombination mit einem auf Mietlizenzen basierendem Preismodell.

Gründe für die Wahl von Alvaria

Hoist Finance setzt die gesamte Palette der Alvaria Lösungen bereits seit einigen Jahren erfolgreich an seinen Standorten in Deutschland, Frankreich und England ein. Deshalb war das Unternehmen daran interessiert, auch am expandierenden Standort Polen Alvaria Technologie einzusetzen, mit Spanien und Italien als nächste Schritte. Während die bisherigen Installationen On-Premise erfolgten, entschied Hoist sich nun bei seinen neuen Implementierungen für den Umzug in die Cloud und damit für den Einsatz von Alvaria™ Cloud. Die cloudbasierte Contact Center Software umfasst ein vollständiges Set von Kundenservice-Funktionen, einschließlich nativem Interaction Management, Workforce Optimisation, IVR und digitalem Self-Service.

Ergebnisse

Das Dialer Projekt in Polen startete Anfang des Jahres 2018 und war innerhalb von 4,5 Monaten statt der veranschlagten 6 abgeschlossen; eingeschlossen aller Konfigurationen, Coachings, Schulungen und der gesamten Übergabe.

Der automatische Dialer erkennt Besetztzeichen, Anrufbeantworter/Mailboxen und nicht entgegengenommene Anrufe mit konfigurierbaren Regeln für Wiederholungsversuche und



“Alvaria ist uns seit langem ein verlässlicher und innovativer Lösungsanbieter. Den hohen Standard, den wir im On-Premise Bereich erwarten, erfüllt Alvaria auch mit seinem SaaS-Angebot – mit all den zusätzlichen Vorteilen eines für die Cloud maßgeschneiderten Angebots.”

– Dirk Katschenges, Head of Group IT-Service

Eskalation und steigert dadurch die Agentenproduktivität. Die benutzerfreundliche Gestaltung der Lösung hat die Arbeitsmotivation und die Zufriedenheit der Agenten verbessert. Denn die neue Web-Benutzeroberfläche bietet den Agenten ein deutlich intuitiveres und ansprechenderes Erlebnis, das ihnen im Kundengespräch hilft, Entscheidungen schneller und informierter zu treffen. Dieser Effizienz- und Produktivitätsgewinn spiegelt sich in der Erreichbarkeitsquote und der höheren produktiven Sprechzeit für die Agenten.

Die operative Effizienz hat sich signifikant verbessert: Der Dialer hat die Outbound KPIs nachhaltig beeinflusst. Die Zahl der ausgehenden Anrufe stieg um 45 %, das Verhältnis Versuch/Agent ist um das 5,5 fache gewachsen. Dank der automatischen Erkennung von Anrufbeantwortern/Mailboxen und Besetztsymbolen konnte der Anteil der bearbeiteten Anrufe ebenfalls auf eine Kontaktquote von 5-10% gesteigert werden. Dadurch verbringen die Agenten mehr Zeit im Gespräch mit den Kunden, die Sprechzeit stieg auf 40-70% (vorher 25-37%). Durch die wachsende Outbound Aktivität stieg auch das Volumen der über Alvaria™ Cloud eingehenden Anrufe deutlich um ungefähr 25%. Da eingehende Anrufe nun besser gegenüber den ausgehenden priorisiert werden, sind die Abbruchzahlen trotz des höheren Inbound Aufkommens unverändert geblieben.

Für den Geschäftserfolg sind die Zahlungsverprechen eine entscheidende Größe und diese Kennzahl ist enorm gewachsen: Der Vergleich der Anzahl der Zahlungsverprechen aus dem Zeitraum vor und nach der Installation des Dialers auf der Grundlage des Verhältnisses Agent / Tag zeigt einen 2,5 fachen Anstieg der Zahlungsverprechen.

Hoist hat das gesamte Alvaria Cloud Enterprise Paket für sein polnisches Contact Center lizenziert und wird die Funktionalitäten Schritt für Schritt implementieren. Dabei sorgt der All-in-One Ansatz von Alvaria Cloud dafür, dass der Aufwand für die internen IT Ressourcen so gering wie möglich ist. So kann Hoist sich auf sein Geschäft konzentrieren und nutzt die Vorteile moderner Kundendialogfunktionen über eine Plattform, die auch weitere Funktionalitäten wie Workforce Optimisation und anwendungsübergreifendes Echtzeit- und historisches Reporting umfasst – alles über eine gemeinsame Benutzeroberfläche.

Als nächste Schritte plant Hoist die Einführung des Inbound Call Handling und des Outbound Dialers von Alvaria Cloud an seinen Standorten in Spanien, Italien und Deutschland sowie den europaweiten standortübergreifenden Einsatz von diesen Tools und digitalem Self-Service.



“Wir stehen am Anfang unserer Reise in die Cloud und die bisherigen Ergebnisse sind mehr als ermutigend.”

– Dirk Katschenges, Head of Group IT-Service

Über Alvaria™

Alvaria ist der weltweit führende Anbieter von Enterprise Customer Experience (CX) und Workforce Engagement Management (WEM) Lösungen. Unser Name leitet sich aus dem Lateinischen für “Bienenstock“ ab – die perfekte Form der Natur seit Millionen von Jahren – und bietet Ihnen skalierbare, belastbare und sichere Lösungen mit Effizienz, Geschwindigkeit und höchster Genauigkeit. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™. Weitere Informationen finden Sie unter www.alvaria.com/de. Follow Alvaria on Twitter at [@Alvaria_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

