

Case Study

Nespresso's Erfolgsrezept im digitalen Kundenmanagement



Auf einen Blick

Die Organisation

Nespresso Deutschland GmbH
www.nespresso.com

Branche

Lebensmittel

Erfolg

Ca. 1 Mio. Kundenanfragen pro Jahr. Deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit und des NPS (Net Promoter Score)

USU-Lösung

USU Knowledge Management

Die Herausforderung

Die bestehende Dokumentenablage auf Basis von Sharepoint konnte die steigenden Anforderungen an aktuelle, qualitativ hochwertige und über viele Kanäle erhältliche Service-Informationen nicht erfüllen. Etabliert werden sollte daher eine moderne und zentrale Wissensdatenbank, die als „single source of truth“ alle Service-Inhalte proaktiv, bedarfsgerecht und prozessorientiert bereitstellt. Dabei sollte die Benutzeroberfläche so gestaltet sein, dass sich auch neue Service-Agents sofort zurechtfinden.

Die Lösung

Konzeption und Einführung von USU Knowledge Management begleiteten erfahrene Nespresso-Mitarbeitende, darunter ein Techniker und ein Qualitätsmanager. Wichtig war insbesondere die sorgfältige Auswahl und Migration von etwa 700 wichtigen Wissensdokumenten, um den Agent:innen stets aktuelle und relevante Informationen zu bieten. Für die rasche bedarfsgerechte Wissens-Bereitstellung entlang der Prozesse strukturierte das Projekt-Team die Benutzeroberfläche so, dass sie konsequent die realen Servicefälle abbildete.

Das Ergebnis

Nespresso konnte mit Hilfe der neuen integrierten Wissensdatenbank zentrale KPIs deutlich steigern. Beispielsweise reduzierte sich die Einarbeitungszeit neuer Service-Agent:innen deutlich, bei gleichzeitig steigender Kundenzufriedenheit und Verbesserung des Net Promoter Score (NPS). Der hohe Aktualisierungsgrad der Dokumente ist durch intelligente Feedback- und Taskfunktionen bei minimalem Pflegeaufwand sichergestellt. Der Nespresso-Chatbot reduziert außerdem das klassische Anruf-Volumen spürbar.



„ In den letzten Jahren konnten wir mit Hilfe unseres strategischen Technologie-Partners USU die Art und Weise, wie Wissen weiterentwickelt und verarbeitet wird, sukzessive optimieren. Komplexes Service-Wissen und unsere Abläufe haben wir dabei konsequent synchronisiert – davon profitieren heute alle: nicht nur die Service-Teams in den Boutiquen bzw. im Call Center, auch die Service-Techniker vor Ort, aber ganz besonders unsere Kunden.

Patrizia Ledermann-Gerosa, Content & Knowledge Management Expert bei Nespresso Deutschland GmbH

Zentrale Wissensbasis als „single source of truth“

Nespresso ist heute die weltweite Referenz im Segment des portionierten Kaffees. Seit den Anfängen 1986 hat Nespresso kontinuierlich Innovationen entwickelt, um Kund:innen überall auf der Welt Kaffee-Erlebnisse höchster Qualität zu bieten. Eine zentrale Rolle spielt dabei seit jeher ein exzellenter Kundenservice. Steigende Anforderungen ihrer anspruchsvollen Kund:innen und neue technische Möglichkeiten beim Transfer von Service-Wissen führten bei den Verantwortlichen von Nespresso Deutschland zur Entscheidung, die bisherige Dokumentenablage auf Basis von Sharepoint durch eine zentrale integrierte Wissensdatenbank zu

erweitern. Ziel war es, allen Service-Teams in der Zentrale, den Boutiquen und den Service-Technikern eine qualitätsgesicherte und stets aktuelle Wissensbasis als „single source of truth“ zur Verfügung zu stellen. Dieses Wissen sollte außerdem auf unterschiedlichsten Kanälen einheitlich zugreifbar sein, z. B. auch über einen intelligenten Chatbot. Damit verbunden sollte auch die Zufriedenheit der Service-Teams und der Kund:innen weiter gesteigert werden. Nach einer umfassenden Marktevaluierung konnte sich USU mit dem leistungsfähigsten Angebot durchsetzen. Ein wichtiger Aspekt dabei war, dass USU Knowledge Management alle Anforderungen bereits in der Standard-Version abbilden konnte.

Service-Wissen in den Prozess integriert

Das Projektteam, bestehend aus erfahrenen Service-Professionals bei Nespresso und USU, startete mit der Maßgabe, die vielfältigen Service-Inhalte und die Service-Abläufe konsequent zu synchronisieren und damit am Praxisnutzen auszurichten. Ein entscheidendes Element dabei war die Benutzeroberfläche der Wissensdatenbank. In der Folge strukturierte man das Wissen genauso, wie es die Service-Agents auch benötigten. Egal, ob es um eine Fehlerdiagnose, um eine Nachbestellung, um Ersatzteile oder um eine Empfehlung geht – all das greift die Struktur der Oberfläche direkt auf, so dass sich auch neue Service-Agents sofort zurechtfinden. Für diese Strukturierung kam eine Reihe von USU-Funktionen zum Einsatz, zum Beispiel klappbare Bereiche, bedingte Dokumente, geführte Dialoge, Dokumenteninfo-Objekte, Fragebögen etc. Die Inhalte von etwa 700 Dokumenten wurden überarbeitet und als Wissensdokumente migriert. Ein wichtiger Aspekt war zudem die Aktualität der Inhalte. So entschied man

sich, die Marketing-Informationen zu integrieren, so dass z. B. die aktuellen Preise für Kaffeemaschinen oder neue Promotion-Aktionen zu jedem Zeitpunkt einsehbar sind. Über intelligente Feedback- und Task-Funktionen werden die Wissensdokumente außerdem – wenn nötig – innerhalb von 48 Stunden aktualisiert bzw. neu erstellt.

Positive Praxis-Effekte und ein Award

Nespresso hat die Art, wie Wissen aufbereitet, transferiert und für die aktive Kundenkommunikation genutzt wird, in besonderem Maße umgesetzt. Aufgrund des Praxis-Erfolgs erhielt der Spezialist rund um den Kaffee-Genuss 2022 den USU Knowledge Award. Durch den intelligenten Einsatz von Wissensmanagement-Technologien konnte Nespresso wichtige Service-KPIs signifikant verbessern.

So stieg nicht nur die Erstlösungsrate deutlich an, auch die Kundenzufriedenheitsrate erhöhte sich signifikant. Insgesamt beschleunigten sich die Antwort- bzw. Lösungs-Abläufe durch die ergonomische Systemoberfläche, die kontextbezogene Inhalte übersichtlich anbietet und zuliefert. Zur besseren Navigation tragen neben den genannten Funktionen auch Kalenderinhalte und visuelle Darstellungen wie Piktogramme, Newsboards oder Tagclouds bei. Sehr positive Effekte gibt es auch bei der Fortbildung bestehender bzw. dem Onboarding neuer Service-Agent:innen. So konnte die Einarbeitungszeit mehr als halbiert werden. Entlastung verspricht nicht zuletzt der neue Chatbot auf der Nespresso-Website, der ebenfalls auf die Inhalte der Wissensdatenbank zugreift.

Lassen Sie uns gemeinsam Ihre individuelle Erfolgsgeschichte schreiben

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie wir auch Ihr Unternehmen unterstützen können, freue ich mich darauf, Ihre Fragen in einem persönlichen Gespräch zu beantworten.



Anke Kanwischer
USU Community Developer
Knowledge Management

Jetzt Termin vereinbaren