



DIABOLOCOM SETZT DEM WARTEN EIN ENDE

Life is too short to wait

„Jetzt machen wir erstmal nix und dann warten wir ab.“ Die Kund:innen haben weder Lust auf warten, noch darauf, dass man nichts daran ändert. Wie Diabolocom schnell und ohne Firlefanzen das Warten abschafft, verrät uns **René Jacobi** im Interview.

SQUT: Diabolocom verspricht, dass die Anrufer:innen nicht mehr in der Warteschleife verharren müssen. Sondern?

R. Jacobi: Grundsätzlich ist es ja heute so, dass jede:r von uns mehr als genug andere Aufgaben hat, welche es zu erledigen gilt. Kinder, Haushalt, Einkaufen, Netflix schauen und was es da sonst noch so alles gibt. In der Zeit, in der jemand in einer Warteschleife verharrt, kann er allerdings nichts anderes arbeiten. Und genau hier setzen wir an. Während mit unserer Lösung virtuelle Personen für die Anrufer:innen warten, können diese also all die Dinge erledigen, welche sie sonst auf eine Zeit nach dem Anruf verschieben müssten.

SQUT: Wie funktioniert das technisch?

R. Jacobi: Mit QUEUE übernehmen wir die Warteposition der Anrufer:innen. Das bedeutet, dass die Anrufer:innen die Möglichkeit angeboten bekommen, eine SMS zu erhalten, sobald ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin frei ist, bzw. man sich außerhalb des Peaks befindet. Die Anrufer:innen können dann einfach aufliegen. Diabolocom QUEUE errechnet anhand vorliegender Daten und Werte oder zuvor definierter Uhrzeiten einen optimalen Zeitpunkt für das Telefonat und die Anrufer:innen erhalten eine SMS mit einer eigens für sie vorgesehenen Rufnummer. Diese wird dann priorisiert an einen Agenten

oder eine Agentin im Service-Center durchgestellt. Das Ganze funktioniert über eine API und ist somit von verschiedensten Callcenter-Lösungen aus einsetzbar.

SQUT: Wenn ich diesen Service nutze, bekomme ich eine eigene Rufnummer, über die ich priorisiert anrufen kann. Diese Nummer würde ich mir dann doch speichern und immer nutzen. Oder wie ist da der Ablauf?

R. Jacobi: Nun, grundsätzlich empfehlen wir, dass unser Kunde auf seiner ACD eine Liste der Anrufer:innen anlegt, welche für einen gewissen Zeitraum berechtigt sind, diesen höher priorisierten Service zu nutzen. Somit haben die Anrufer:innen nur innerhalb eines bestimmten Zeitraums die Möglichkeit, diese für sie vorgesehene Nummer zu nutzen. Auf der anderen Seite zeigt unsere bisherige Erfahrung, dass die wenigsten Kund:innen tatsächlich die priorisierte Nummer speichern und somit wiederverwenden.

SQUT: Habe ich es richtig verstanden, dass ich die QUEUE von Diabolocom als externen Dienst, also unabhängig davon, welche Telefonlösung das Callcenter im Einsatz hat, nutzen kann? ▶▶





**Kinder, Haushalt, Einkaufen,
Netflix schauen ...**



R. Jacobi: Genau richtig. Der Vorteil von QUEUE liegt genau darin. Vollkommen unabhängig davon, welche ACD bisher eingesetzt wird, kann der Service zusätzlich genutzt werden. Und hierfür bedarf es nicht einmal einer Einbindung der eigenen IT-Abteilung oder aufwendiger Konfigurationen der bestehenden ACD. Demnach ist dies ein Service, den man permanent zu immer wiederkehrenden Peaks im Tagesgeschäft nutzen kann, aber auch punktuell, z. B. im Vorweihnachtsgeschäft für Onlinehändler, nach dem Versand der Nebenkostenabrechnungen in der Wohnungswirtschaft, wenn es um Corona-Schnelltests geht, wenn gerade mal eine Pandemie ausgebrochen ist, oder einfach jeden Tag, weil morgens mehr Anrufe eingehen als am Nachmittag.

SQUT: Jetzt mal Hand aufs Herz – kann das nicht jede ACD?

R. Jacobi: Theoretisch ja, allerdings kennen die meisten Verantwortlichen in Servicecentern ja die Herausforderung, Dinge schnell und unkompliziert über ihre IT-Abteilungen umsetzen zu lassen. Meist ist das mit administrativem Aufwand verbunden und hat lange Vorlaufzeiten. Darüber hinaus kommt ja noch die externe Komponente des SMS-Versandes dazu, welcher in vielen Servicecentern noch nicht implementiert ist.

SQUT: Die Anrufer:innen müssen also nicht mehr selbst warten. Aber welche Vorteile hat das für das Callcenter?

R. Jacobi: Aus Sicht eines Service-Centers sind wartende Kund:innen ja erst einmal ein Stressfaktor. Die Mitarbeiter:innen sehen, dass sich, egal wie schnell und gewissenhaft sie arbeiten, der Anteil der wartenden Kund:innen immer weiter erhöht. Zeitgleich haben wartende Kund:innen immer einen extrem negativen Einfluss auf Zielwerte wie das Service-Level und die Erreichbarkeit. Insbesondere die Mehrfachanrufer sorgen dafür, dass die Zielwerte im schlimmsten Fall mehr als einmal verfehlt werden. Man erspart demnach den Anrufer:innen und den Mitarbeiter:innen den Stress. Die Gespräche verkürzen sich und die AHT wird positiv beeinflusst, weil sich der Agent oder die Agentin eben nicht mehr die ersten zwei Minuten den Frust der Anrufer:innen anhören muss, weil sie sehr lange gewartet haben. Die Verkaufquoten bleiben auf einem guten Niveau, da man positiv ins Gespräch einsteigt und der Ärger des Wartens nicht auf

das Verkaufsgespräch übertragen wird. Desweiteren sinkt bei Service-Nummern der Anteil der Kosten, denn statt für jede Warteminute des Anrufers oder der Anruferin Geld zahlen zu müssen, zahlt man ausschließlich für reine Gesprächszeiten.

SQUT: Das heißt, ich brauche für die gleich Anzahl an Telefonaten weniger Mitarbeiter:innen?

R. Jacobi: Wenn wir uns die Verlaufskurven von Service-Centern und die Auslastung der Mitarbeiter:innen anschauen, so ist es ja heute so, dass Mitarbeiter:innen zum einem in den Hauptzeiten hochgradig produktiv sind, da es mehr Anrufe gibt als Mitarbeiter:innen, jedoch in den Randzeiten die Produktivität sinkt, da es nun mehr Mitarbeiter:innen als Anrufer:innen gibt. Ich benötige also weiterhin die gleiche Anzahl an Mitarbeiter:innen oder ggf. auch weniger, kann diese jedoch über den Tag verteilt besser auslasten. Bisher war

Die Gespräche verkürzen sich und die AHT wird positiv beeinflusst.



es so, dass man die Personaleinsatzplanung dem Anrufvolumen angepasst hat. Mit Diaabolcom QUEUE kann man sagen, dass man die Anrufverteilung dem Personaleinsatzplan anpasst. Das bedeutet auch, dass eine erhöhte Krankenquote, weil z. B. gerade Erkältungszeit ist, oder eine Schulung, wodurch ein paar Mitarbeiter:innen weniger in der Line sind, nicht mehr so ins Gewicht fallen.

SQUT: Erspart man sich damit das Intraday-Management?

R. Jacobi: Nun die Intraday-Steuerung bleibt weiterhin relevant, denn insbesondere in den klassischen Service-Centern ist eine Steuerung aller Mitarbeiter:innen über mehrere Eingangskanäle und Services ja weiterhin die große Herausforderung. Insbesondere bei Shared-Agents, die auch für mehrere Auftraggeber tätig sind. Mit dem Diabolocom-Ansatz erreichen wir eine Möglichkeit, Anrufe lagerbar zu gestalten, ähnlich wie wir das bei E-Mails heute schon kennen. Allerdings sind natürlich Anrufe, welche später eingehen, weiterhin höher zu priorisieren als andere Kanäle.





SQUT: Warum sollte man sich für die QUEUE von Diabolocom entscheiden?

R. Jacobi: Zum einen, weil der Service standardisiert ist und innerhalb weniger Minuten eingesetzt werden kann. Zum anderen ist insbesondere die Unabhängigkeit von der eigenen IT für die Verantwortlichen in Service-Centern ein großer Vorteil. Einmal freigeschaltet und eingerichtet, kann es von jedem Teamleiter und jeder Teamleiterin sowie von jedem Intraday-Steuerer und jeder Intraday-Steuererin etc. an die Bedürfnisse angepasst und auch im laufenden Betrieb verändert werden. Zudem ist das Abrechnungsmodell ganz spannend, ohne große Lizenzkosten oder Initialaufwänden.

SQUT: Mit welchen Kosten muss man rechnen? Bzw. welches Abrechnungsmodell steht dahinter?

R. Jacobi: Da wir davon ausgehen, dass der Service variabel genutzt wird, haben wir uns für ein Pay-per-Use-Modell entschieden. Das hat den Vorteil, dass die Kosten je Transaktion anfallen, also ausschließlich dann, wenn der Service auch genutzt wird. Dies erleichtert den Abrechnungsprozess sowohl für unsere Kunden als auch für uns selbst. Es ist somit optimal auch für die punktuelle Nutzung geeignet oder um es einfach mal auszuprobieren.

SQUT: Diabolocom ist ein französisches Unternehmen. Wie läuft das Routing und die Bereitstellung der Rufnummer ab? Fallen da Verbindungskosten über Frankreich an?

R. Jacobi: Grundsätzlich stellen wir für die Nutzung des Services eine deutsche Rufnummer zur Verfügung, welche dementsprechend auch innerhalb Deutschlands geroutet wird. Hierdurch fallen keinerlei Kosten für ein Auslandsrouting an.

SQUT: Wenn ich mich als Unternehmen dafür entscheide, die QUEUE von Diabolocom einzusetzen, wie lange dauert die Implementierungsphase?

R. Jacobi: Die Bereitstellung des Services erfolgt innerhalb von 5 Minuten. Das ist insbesondere

deshalb positiv, weil jede:r Service-Verantwortliche damit ohne langfristige Planungen den Service kurzfristig für einzelne Lines nutzen kann. Hier reden wir natürlich vom Standard. Alles, was individuell angepasst werden soll, muss obendrauf gerechnet werden. Aber der Einstieg erfolgt ja meist über den standardisierten Service. Wenn dann noch Customizing erforderlich ist, kommt das meist erst im Nachgang, wenn man erkannt hat, was alles möglich ist und wieviel Wartezeit man tatsächlich einspart.

SQUT: Wenn Diabolocom das Warten abschafft, wird dann der Telefonkanal höher frequentiert, weil dieser die schnelleren Antworten liefert? Ist Erreichbarkeit also ein Mittel der Kanalfokussierung?

R. Jacobi: Wer bisher nicht zum Telefon gegriffen hat, wird dies auch in Zukunft nicht machen. Grundsätzlich ist ja bisher eher festzustellen, dass die Unternehmensreputation massiv beeinträchtigt wird, wenn die telefonische Erreichbarkeit nicht vorhanden ist. Die massiven Beschwerden von Anrufer:innen in den sozialen Medien sind ja ein deutliches Zeichen dafür. Und was dabei ja nicht vergessen werden sollte: Wer einen telefonischen Service anbietet, folgt ja heute bereits selbst dem Ziel einer hohen Erreichbarkeit. Letztendlich ist eine verbesserte Erreichbarkeit also eine Win-win-Situation. Die Kund:innen gewinnen, weil sie weniger warten müssen und zeitgleich steigt die Zufriedenheit mit dem Unternehmen, weil es seine Kund:innen bei dringenden Fragen mit guter Erreichbarkeit zur Verfügung steht. ■



RENÉ JACOBI

ist Projektmanager bei Diabolocom Deutschland und sportbegeisterter Founder, Präsident und Mitglied des Vorstands des Confederation of Football e.V.