

Effektive Maßnahmen gegen Personalmangel

René Jacobi, Head of Customer Operations DACH



Über uns

100% Cloud Contact Center Lösung

Seit 2005 erweitert Diabolocom, mit Sitz in Frankfurt, seine globale Präsenz durch die Bereitstellung einer Cloud-Lösung, die speziell für die **Kundenkommunikation** in Contact Centern entwickelt wurde.

8 Standorte



350+ Kunden

In der Produktion
in 60+ Ländern

Vollständige Expertise der Produktionskette



Softwarehersteller

Fokus auf Kunden & Markt



Datenhoster

Frankfurt & Düsseldorf



Integrator

kurze Implementierungszeit



Telekommunikationsbetreiber

erstklassige Gesprächsqualität



Übersicht

- 1 Identifizierung
- 2 Authentifizierung
- 3 Datenaktualisierung
- 4 Anliegenerkennung
- 5 Automatisches Marketing Opt-In
- 6 Sprachbarrieren überwinden
- 7 Automatisches Datenlogging
- 8 Automatische Gesprächszusammenfassung

Identifizierung

Schritt 1

1 Problemstellung

- Der Agent weiß nicht, mit wem er spricht.
- **Kein CRM** oder keine Verbindung zwischen CRM und Telefonie.
- Die **Wartezeit** des Anrufers wird nicht sinnvoll genutzt.

2 Lösungsansatz

- Anruferidentifikation über **Telefonnummer** oder automatisierte Abfrage in der IVR.
- **Speicherung** von Rufnummern/Kundennummern für zukünftige Erkennung.

3 Zeitersparnis

- Identifizierung erfolgt meist über Standarddaten (PLZ, Geburtsdatum, Kontonummer).
- Zeitersparnis: **10-20 Sekunden** je nach Anzahl der Merkmale.

Authentifizierung

Schritt 2

1 Problemstellung

- Der Anrufer möchte sein **Problem schnell gelöst haben**, aber der Agent muss erst 3-4 Kriterien abfragen.
- Diese **Abfragen** sind oft unabhängig von der Problemlösung und **verzögern den Prozess**.

2 Lösungsansatz

- Authentifizierungsmerkmale werden bereits **in der IVR abgefragt** und abgeglichen.
- Die **Wartezeit wird sinnvoll genutzt**, anstatt den Kunden mit Musik zu beschäftigen.

3 Zeitersparnis

- Identifizierung erfolgt meist über Standarddaten (PLZ, Geburtsdatum, Kontonummer).
- Zeitersparnis: **20-40 Sekunden** je nach Anzahl der Merkmale.

Datenaktualisierung

Schritt 3

1 Problemstellung

- Kunden rufen an, um neue Telefonnummern, Adressen oder Bankverbindungen mitzuteilen und ihre **Daten zu aktualisieren**.

2 Lösungsansatz

- Diese Daten (Adressen, Telefonnummern, Kontonummern) sind leicht prüfbare Informationen, die **automatisiert erfasst** und aktualisiert werden können.
- Eine automatisierte **SMS-Bestätigung** wird nach der **Aktualisierung** an den Anrufer gesendet.

3 Zeitersparnis

- Der automatisierte Prozess spart **10-20 Sekunden** pro zu aktualisierendem Datenelement.

Anliegenerkennung

Schritt 4

1 Problemstellung

- Kunden müssen ihr Anliegen selbst über IVR einordnen, was oft zu **falschen Weiterleitungen** führt.

2 Lösungsansatz

- Offene Frage: „Was können wir für Sie tun?“ und automatische KI-Kategorisierung.
- **Routing basierend auf der KI** statt auf Kundeneinschätzung.

3 Zeitersparnis

- Vermeidung falscher Weiterleitungen spart **mindestens 30 Sekunden** pro fehlgeleitetem Anruf.

Automatisches Marketing Opt-In

Schritt 5

1 Problemstellung

- Unternehmen benötigen das Marketing-Opt-In, Agenten müssen Standardtexte vorlesen, **vergessen dies aber oft**, da es keinen direkten Mehrwert für sie bietet.

2 Lösungsansatz

- Opt-In-Verlagerung **in die IVR** mit E-Mail- und SMS-Bestätigung vor dem Gespräch.
- **Automatisierte Protokollierung** zur besseren juristischen Nachweisbarkeit.

3 Zeitersparnis

- Prozess läuft automatisiert, erhöht die Zustimmungquote und spart **20-30 Sekunden** pro Kundeninteraktion.

Sprachbarrieren überwinden

Schritt 6

1 Problemstellung

- Immer mehr internationale Kunden, aber **nicht genug Mitarbeiter mit passenden Sprachkenntnissen** (Englisch, Französisch, Türkisch, etc.)

2 Lösungsansatz

- **KI-basierte Spracherkennung** statt manueller Auswahl.
- **Routing** an passende Mitarbeiter oder Mailbox bei Nichtverfügbarkeit.
- Langfristig: **Echtzeitübersetzung** und automatische TTS-Antworten.

3 Zeitersparnis

- Je nach Gesprächslänge und Thema werden **30 bis 120 Sekunden** eingespart, da unnötige Weiterleitungen und Sprachbarrieren reduziert werden.

Automatisches Anruflogging

Schritt 7

1 Problemstellung

- Unternehmen möchten **jeden Anruf im CRM dokumentieren**, aber Mitarbeiter tun dies oft nur, wenn sie daran denken.

2 Lösungsansatz

- **Automatisiertes Call-Logging** via REST-API für alle Anrufe, inklusive relevanter Informationen (Agent, Thema, Uhrzeit, Gesprächsdauer).

3 Zeitersparnis

- Durch das automatisierte Call-Logging sparen die Mitarbeiter etwa **10 Sekunden** pro Anruf, da die manuelle Dokumentation wegfällt.

Automatische Gesprächszusammenfassung

Schritt 8

1 Problemstellung

- Unternehmen wünschen die **Dokumentation jedes Anrufs**, aber Mitarbeiter dokumentieren oft nur relevante Punkte.

2 Lösungsansatz

- KI-basierte automatische Gesprächszusammenfassungen durch **Real-Time Transkription**.
- Automatische Speicherung der Zusammenfassungen in **CRM** oder Kundensystemen.

3 Zeitersparnis

- Bis zu **80 % weniger Dokumentationszeit**.
- **20 Sekunden** Einsparung pro Anruf durch Vermeidung von Wiederholungen.

Übersicht - Produktivitätssteigerung

Manuell - Ohne Diabolocom

7,5 minuten

Identifizierung & Kundeninteraktion

Datenrecherche

Hintergrundfragen

Problemlösung

210 Sekunden

Nachbearbeitung

Datenübertragung

E-Mail/SMS Versand

Dokumentation

240 Sekunden

Automatisiert - Mit Diabolocom

3 minuten

Identifizierung

Daten Pop-Up (Kundenprofil & Historie)



Kundeninteraktion

Problemlösung

170 Sekunden

Nachbearbeitung

Daten-Log, E-Mail/SMS Versand,
Transkription, Zusammenfassung mit KI



10 Sekunden

+60%
Produktivität

Fragen?