

Die Erfolgsformel für komplexe CCaaS-Projekte – Einfach, effizient, exzellent.

Vom Startschuss zum Erfolg in nur 4
Wochen – Atelier Goldner macht das
Unmögliche möglich!



Service Summit Hamburg 2023



Key-Facts

- ✓ **Shared Service Center**
Kundenservice für Atelier Goldner + 9 Mandanten
- ✓ **9 Länder und 7 Sprachen**
Französisch, Niederländisch, Deutsch, Schweizerdeutsch, Österreichisch, Belgisch, Finnisch
- ✓ **Mitarbeiter**
Bis zu 140 Mitarbeiter intern + bis zu 180 bei verschiedenen BPOs
- ✓ **Ø Volumen / Monat**
Ø 135.000 Anrufe je Monat - Ø 4:22 AHT - Ø 10.000 Mailbox Nachrichten
- ✓ **Konfigurations-Items**
59 Rufnummern – 45 Call-Flows – 10 ERP + CRM Anbindungen + Injixo WFM

Neue CCaaS Lösung – aber warum?



Vereinfachung

- Wartung und Konfiguration nur über externen Dienstleister möglich
- Neue Funktionen wurden nicht mehr bereitgestellt
- Keine Ein- und Anbindung der Daten mit den verschiedenen ERP- und CRM-Systemen



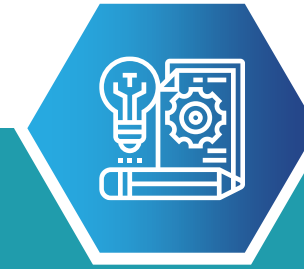
Reporting

- Reporting erfüllt nicht die Anforderungen
- Kein Zugriff auf die Rohdaten für Integration in eigenes BI-Tool
- QM nur hochgradig manuell möglich
- Kein automatischer Versand von Standardreports



Zentralisierung

- Keine Kundeninformation über Anrufer für den Mitarbeiter
- Hochgradig manuelle Datenerfassung
- Keine Wiedererkennung von sich wiederholenden Anrufen

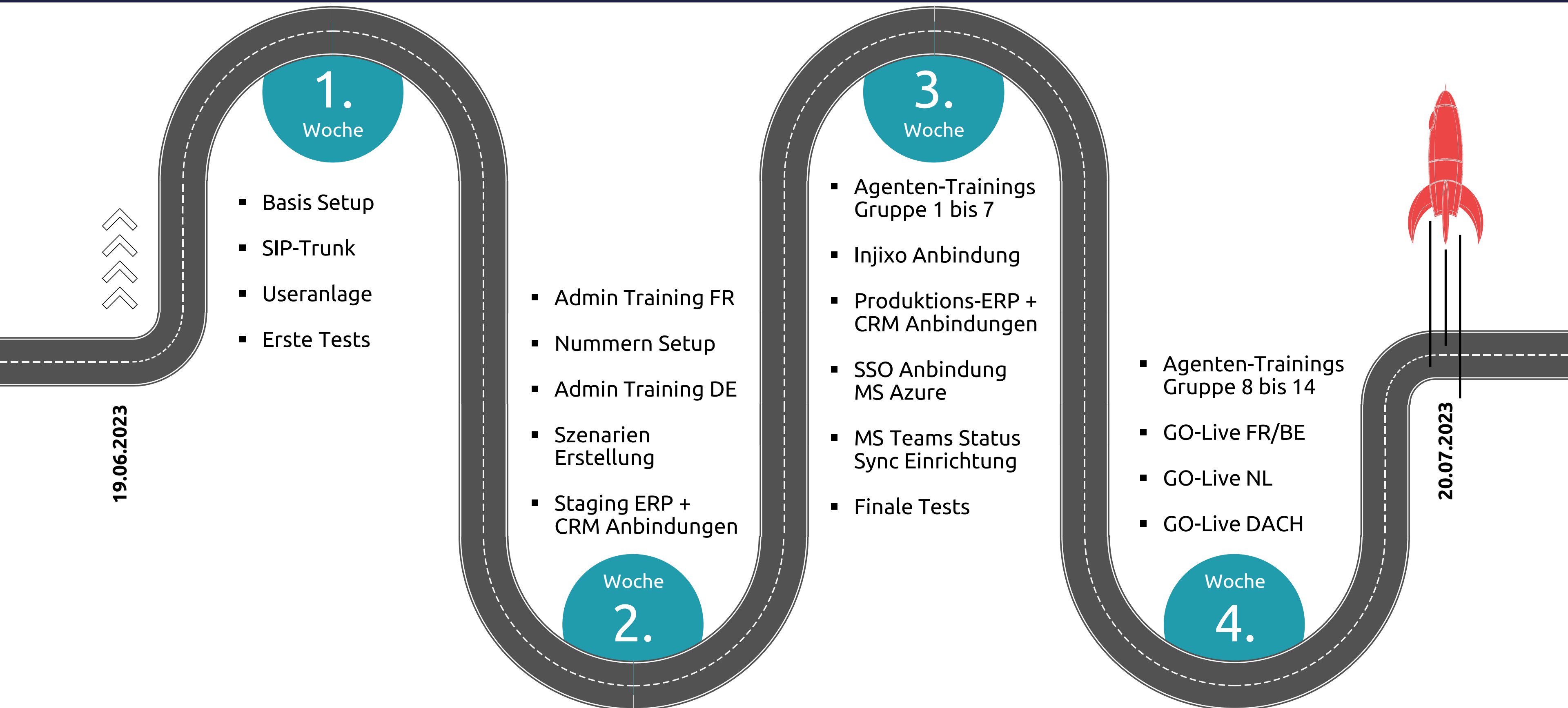


AI Integration

- Keine Möglichkeit neue AI Funktionalitäten für Transkription, Call-Summarization, Intent-Erkennung oder automatisch Aktionen einzusetzen
- Keine Möglichkeit QM Maßnahmen zu automatisieren

3 strategische Kernelemente für Auswahl:

1. Neuer Partner – kein neuer Dienstleister
2. Keine 1:1 Migration, sondern bereits erste Optimierungen zum Go-Live
3. Gemeinsame Entwicklung einer Roadmap für Automatisierungen mittels KI



Feedback & Zahlen zum Go-Live

„Ich bin jetzt seit einer Woche zurück aus dem Urlaub und muss sagen, dass ich wirklich positiv überrascht bin und die Kommunikation wie sie ist sehr schätze.“

**Directrice Générale France,
Belgique**

„Der Go-Live verlief absolut geräuschlos. Ohne den Hinweis meines Mitarbeiter hätte ich angenommen, wir sind noch in der Setup Phase!“

Head of IT



129.266 Anrufe innerhalb der ersten 30 Tage



140 Agenten intern max



9182 Mailbox Nachrichten



-20 Sekunden Call-Duration durch Anrufererkennung

Nächste Atelier Goldner Ziele



Anrufzusammenfassung

Reduzierung der
Nachbearbeitungszeiten



Up-&Cross-Sale in IVR

Kundenbasiertes UP- und
Crosssale innerhalb der IVR



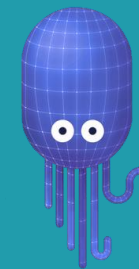
Intent-Erkennung in IVR

Identifizierung des Anrufgrundes
+ Routing intern oder extern



IVR Order Automation

Volles Bestellhandling
innerhalb IVR



Voicebot Selfservice

Self-Service Angebote für
Retoure, Warentausch,
Rechnungskopie etc.



QM

KI getriebene
Qualitätsauswertungen
intern/BPO

Mit einem Kunden kann das ja Jeder!



Danke!



René Jacobi
Head of Customer
Operations DACH

rene.jacobi@diabolocom.com
Tel: +49 176 22001213



Julie Hoffmann
Sales & Marketing
Operations DACH

julie.Hoffmann@diabolocom.com
Tel: +49 6920049991



Philip Wiest
Projektmanager
DACH

philip.wiest@diabolocom.com
Tel: +49 1797361030