



# Operation „Wachstum“

## *Neue Schuhe für größere Schritte*

Wer Dialogkompetenz auf höchstem Niveau anbietet und das auch noch in allen europäischen Sprachen, der hat tagtäglich eine gigantische Administration zu stemmen. Hinzu kommt die Aufgabe, Kommunikation auf allen Kanälen zu leisten, die einem modernen Unternehmen heute zur Verfügung stehen. Neben Telefon, Fax und Briefpost sind das auch noch E-Mail, Chat, Social Media, Kontaktformulare, Videotelefonie, SMS und alle denkbaren Kombinationen dieser. Eintreffende Anfragen nun auch noch auf einen passenden Kanal umzuleiten und dann dem richtigen Agenten zuzustellen, das ist sozusagen das Sahnehäubchen. Mit Excel-Tabellen und einer Sekretärin am Empfang ist man hier schon seit Jahren verloren. Mehr Agenten mit besseren Fähigkeiten, die auf hochmodernen Plattformen arbeiten – wie organisieren sich Callcenter-Dienstleister intern, wenn die Anforderungen steigen, das Unternehmen stark wächst und das Leistungsportfolio in die Breite geht? Ein Top-Recruitment, Technik auf dem neuesten Stand und nicht zuletzt ein funktionierendes Team sorgen hier für „Sein“ oder „Nichtsein“. Martin Knopp vom Kommunikationsdienstleister T.D.M. in Sarstedt sagt: „Wir wachsen täglich, immer und überall.“ SQUAT hat vor Ort beobachtet, wie das zu stemmen ist.

### **SQUT: Wie hat sich T.D.M. in den letzten Jahren entwickelt?**

M. Knopp: Seit der Gründung von T.D.M ist unser Team auf 350 Agenten angewachsen und wir agieren an zwei Unternehmensstandorten. Seitdem zählen wir bereits über 7.000 erfolgreiche Kunden-Projekte und mehr als 30 Millionen Calls im In- und Outbound. Zudem bedienen wir alle Kommunikationskanäle, die die Technik heute bietet. Seit 2011 konzentrieren wir uns verstärkt auf die Internationalisierung und sind inzwischen in allen europäischen Sprachen mit unserem Kundenserviceangebot unterwegs.

### **SQUT: Da muss man immer am Ball bleiben...**

M. Knopp: Richtig. Wir sind sehr aktiv in der Entwicklung neuer Produkte, wir fördern den Nachwuchs und legen Wert darauf, technisch am Puls der Zeit zu bleiben. Das bedeutet aber auch manchmal den sprichwörtlichen Sprung ins kalte Wasser. Gerade zum Beispiel haben wir ein neues Ticketsystem integriert, das unseren gewachsenen Ansprüchen gerecht wird und auch mitwachsen kann.

### **SQUT: Wie ging das? Zwei Wochen Urlaub für alle, alles raus, alles neu? Da ist doch sicher eine Menge Hardware die Treppe hochgeschleppt worden?**

M. Knopp: Gott sei Dank nicht! Da wir uns für eine gehostete Lösung entschieden hatten, die keine Hardware oder Software-Installation voraussetzt, war die Implementierung in ein paar Tagen abgeschlossen. Ideal für uns, denn wir setzen stark auf Individuallösungen wie unsere FAQ- oder unsere Telefondatenbank. Hätten wir uns für eine andere Integrationsform entschieden, hätten wir womöglich unsere gesamte IT darauf umstellen müssen.

### **SQUT: Welche Alternativen standen denn noch zur Debatte?**

M. Knopp: Man hätte natürlich noch ein komplettes System fest hier bei uns installieren können. Die Kompetenzen zur regelmäßigen Wartung und Aktualisierung hätten wir in unserem Team. Allerdings war so eine feste Installationsbasis nicht kompatibel mit unserer Vorstellung von Kundentransparenz. Um unseren Kunden den gleichen Zugriff auf die Tickets zu ermöglichen, wie es jetzt der Fall ist, wäre ein erheblicher Mehraufwand an Administration notwendig gewesen. ▶▶

### **SQUT: Wie würden Sie das neue Leistungsniveau bei TDM beschreiben?**

M. Knopp: Auf unseren Accounts werden inzwischen im Schnitt mehr als 1.000 Tickets pro Monat in allen europäischen Sprachen über die neue Software bearbeitet. Jedes Ticket wird gemäß Sprache und Thema dem passenden Agenten zugeordnet. Voll automatisch werden dabei die über die verschiedenen Eingangskanäle wie Fax, Briefpost, E-Mail, Twitter, Facebook, Telefon und Chat eingehenden Anfragen sortiert, auf ein einheitliches Format gebracht und als Ticket abgespeichert. Alle Interaktionen mit dem Auftraggeber und seinen Kunden sind so immer auf einen Blick präsent. Bei komplexeren Fragestellungen, die der Agent allein nicht lösen kann, bietet das neue System die Möglichkeit, entweder einen weiteren Agenten oder Experten mit entsprechenden Skills einzubeziehen oder aber den Auftraggeber oder einen Partner mit in die Diskussion zu holen, um bei der Beantwortung der Frage und der Lösung des Tickets zu unterstützen. Kann so die Frage trotzdem nicht beantwortet werden, wird sie über einen vordefinierten Auslöser beispielsweise dem Auftraggeber des T.D.M.-Projekts zugewiesen.

### **SQUT: Also können Sie sich bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter erst einmal zurücklehnen?**

M. Knopp: Keineswegs. Mit unserem alten System war einfach viel mehr Manpower nötig, die einzelnen Projekte zu stemmen. Sämtliche Vorgänge liefen außerdem durch deutlich mehr Kontrollinstanzen, um mögliche Fehler, die in einem so stark durch manuelle Prozesse geprägten System, wie unserem alten, auftreten können zu vermeiden. Diese Manpower ist zwar jetzt frei geworden, aber nach wie vor herrscht ein enormer Fachkräftemangel und so können wir rekrutierte Mitarbeiter endlich für neue Projekte einsetzen, anstatt sie durch unnötige Backup-Prozesse zu binden.

### **SQUT: Sie habe Ihre internen Abläufe deutlich verbessert, aber was genau haben Ihre Klienten davon?**

M. Knopp: Für uns hat sich in den letzten Jahren ein Anspruch deutlich hervorgehoben: Transparenz! Alle unsere Projekt-Kunden, bei denen wir die neue Software inzwischen einsetzen, haben einen eigenen Systemzugang. So erhalten sie einen ungefilterten Einblick in die aktuellen Abläufe und dementsprechend einen Überblick über die generelle Projektsituation, etwa Probleme mit einem bestimmten Händler oder einer Produktfunktion. Das

Problem gerade bei mehrstufigen Vertrieben ist ja, dass das Unternehmen sonst immer erst als Letzter erfährt, dass etwas nicht funktioniert. Das ist bei uns anders. Außerdem kann auf diese Weise unser Preis nachvollzogen und unsere Leistung exakt belegt werden.

### **SQUT: Wie lange können Sie sich jetzt „zurücklehnen“ oder: Wächst das neue System besser mit als das alte?**

M. Knopp: Das neue Ticketsystem ist sehr dynamisch und wächst mit unseren und den Anforderungen der Kunden sozusagen „on Demand“. Aktuell haben wir beispielsweise einen Kunden, der gelegentlich in die Situation kommt, offene Tickets direkt selber bearbeiten zu können. Um diese nun auch abzuschließen, ist momentan noch eine Kommunikation mit dem bearbeitenden Agenten notwendig. Nur dieser kann das Ticket schließen. Unser Kunde wünscht sich, diesen Weg in Zukunft zu vermeiden, hier gibt es echtes Potenzial, Zeit und Geld zu sparen. Aktuell wird vom Anbieter die entsprechende Lösung entwickelt und demnächst in das Ticketsystem integriert. Auf diese Weise ist die Verwendung des jetzigen Systems quasi ewig denkbar.

### **Über T.D.M.:**

**Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf Dialog-Kommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Das mittlerweile in der zweiten Familiengeneration geführte Sarstedter Unternehmen hat sich seit der Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialog-Kommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet den in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleister aus. ■**



**Martin Knopp**

Kaufmännischer Leiter T.D.M.

Telefon-Direkt-Marketing GmbH

[www.tdm.de/dialogmarketing](http://www.tdm.de/dialogmarketing)