

diabolocom

Sales & Service Summit



8 Arme, aber kein Grip

Wie Sie Ihre Insights wirklich zu fassen kriegen

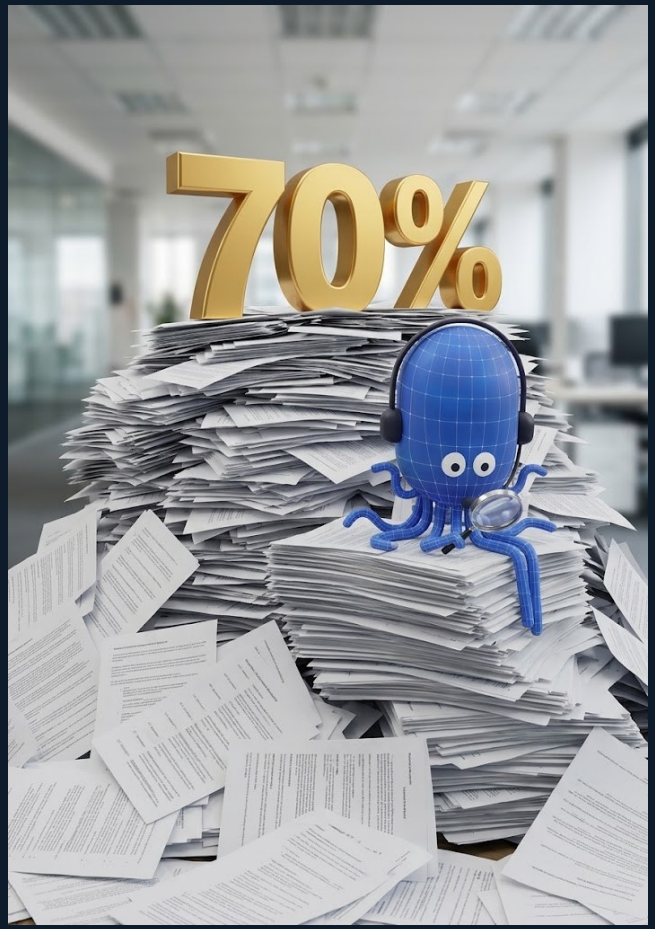
Sales & Service Summit | Diabolocom

diabolocom

Die Evolution des Quality Monitorings

Von der Stichprobe zum Großen Ganzen





Der Millionen-Dollar-Insight

70 %

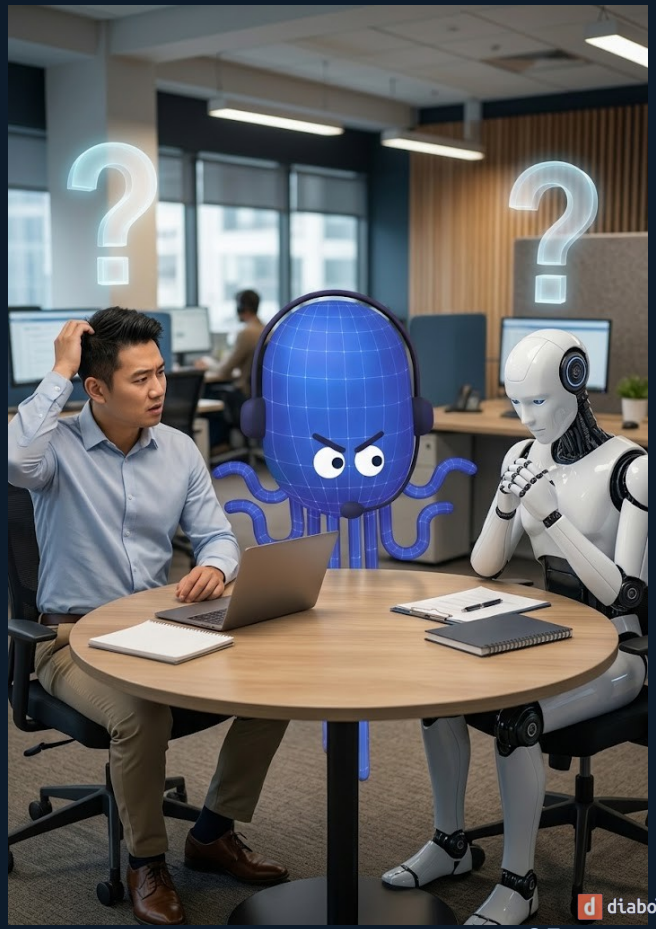
korrekte Begrüßungen

Ein Ergebnis,
welches niemanden so wirklich weiterbringt

Die Doppelmoral der Fehler

Mensch vs. Maschine

Beide machen Fehler
Nur einer wird dafür abgeschaltet





Der Text-Sumpf

Transkripte sind keine Prozesse

Rohtext gibt keinen Halt. Struktur gibt Grip

Der Umsatz-Saugnapf

Verpasster Umsatz



Wo

Konkreter Standort statt Durchschnitt

Was

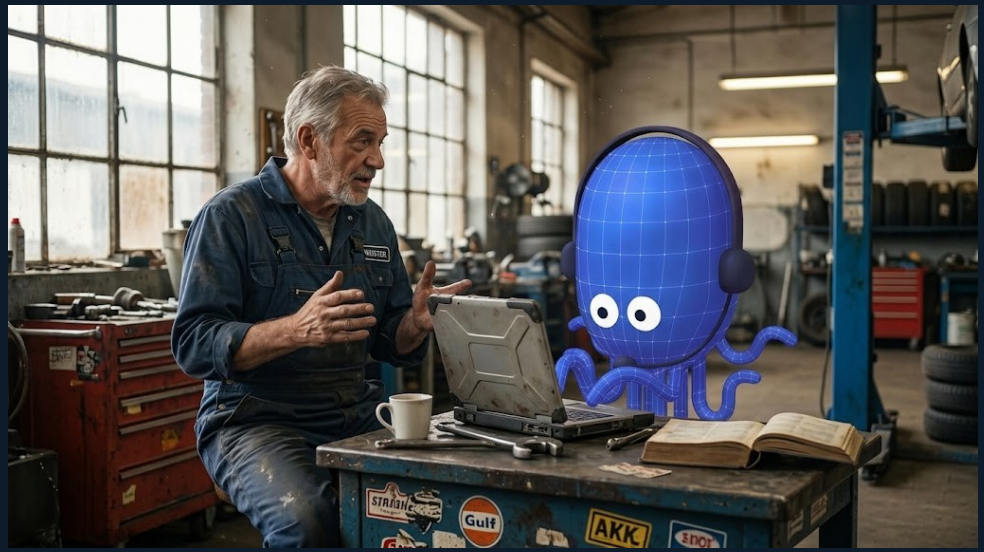
Welche Fahrzeuge werden angefragt

Was jetzt

Mehr Verfügbarkeit auf Basis von Daten

Agent Assist

Werkzeug statt Bedrohung



Der Experte bleibt der Mensch
Die KI übernimmt das Tippen

Der Blick der Agenten und Teamleiter

8 von 10 und das Warum dazu

Gesamtperformance

8.2

von 10



+0.6 vs. Vormonat

Einzelne Parameter

Freundlichkeit	**9/10**
Lösungsorientierung	**8/10**
Gesprächsführung	**7/10**

Warum war der Call freundlich?

- Kunde dreimal mit Namen angesprochen
- Bei Unterbrechung aktiv nachgefragt
- Wartezeit angekündigt und begründet

Veränderungen sofort sichtbar · Monitoring gezielt statt zufällig · Score ohne Erklärung bleibt eine Schulnote



Das dezentrale Nervensystem

Daten zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Prozesse verändert, dass sie den Menschen helfen

Key Takeaways

01

Was will ich von meinen Daten?

02

Prozesse dürfen hinterfragt werden

03

Baseline schaffen, Impact messbar machen

8 Arme hat jeder. Grip entsteht erst, wenn Sie wissen, wonach Sie greifen



Zeit für Grip

Testen Sie den Grip
an unserem Stand

Live-Demo
Die Gehirne sind angezapft, die Tentakel sind bereit