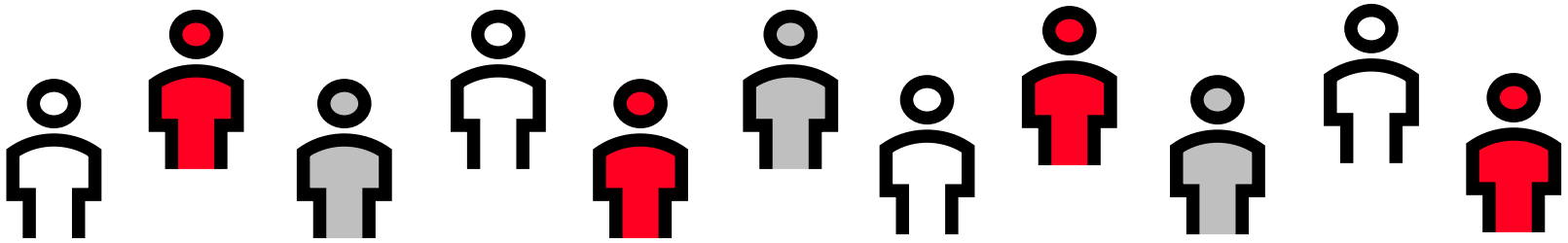

2
1
Stimmt so!
Stimmt so!
Von Nachbar zu Nachbar.
Gut für alle.
KUNSTSTOFF
Genau dein Ding?
Sprich uns einfach an!
4.99
11.99
4.99
6.99
SHOPPING & FASHION
C&A


BRITTANY

Stellt euch einen Biomarkt vor …

Freitagabend. Viele Kunden. Eine Kasse. Und die Schlange wächst.

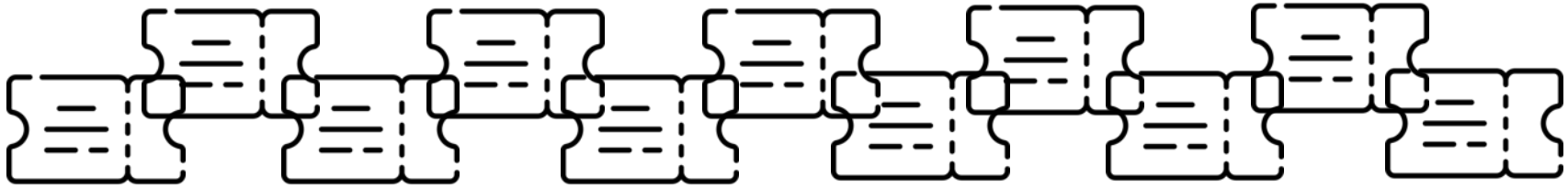




Was würden Sie zuerst ändern?

Stellt euer Unternehmen vor …

Montagmorgen. Viele Kunden. Ein Serviceteam. Und die Tickets wachsen.





Was würden Sie zuerst ändern?



Nicht jedes Ticket braucht einen Menschen.

Warum mehr Service-Mitarbeitende keine Strategie sind.

dennree

SIEVERS

Agenda

Ein neues CRM löst noch kein Serviceproblem.



Die Schlange wächst schneller, als wir sie abbauen können.



Wir bedienen alle an derselben Kasse.



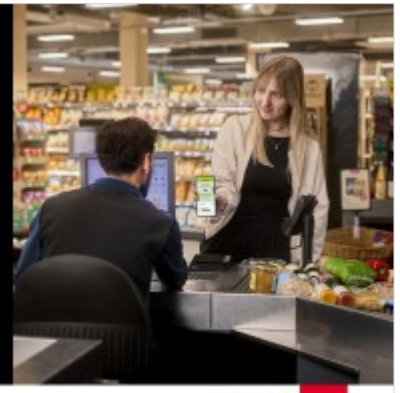
Automatisierung erledigt.
KI versteht.



Nicht jedes Ticket braucht einen Menschen



Die beste Warteschlange ist die, die gar nicht erst entsteht.



Ein neues CRM löst noch kein Serviceproblem.

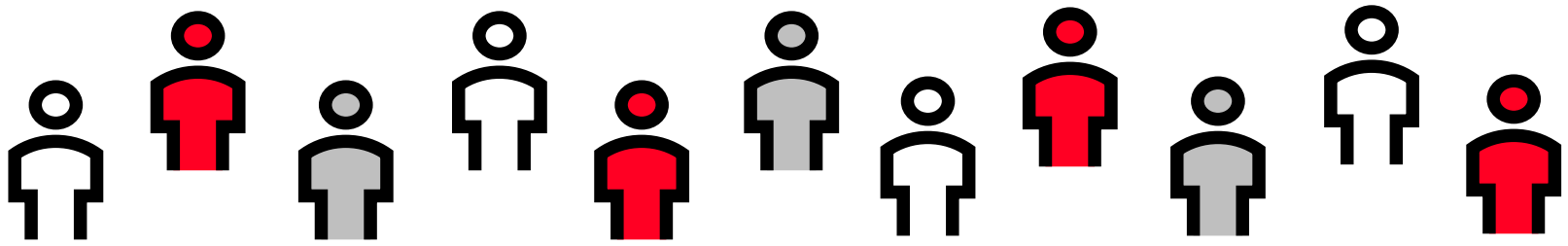


dennree

SIEVERS

Stellt euch einen Biomarkt vor …

Freitagabend. Viele Kunden. Eine Kasse. Und die Schlange wächst.





Unsere erste Antwort: eine modernere Kasse.

Ein Cloud-CRM schafft die technische Grundlage – aber nicht automatisch freie Kapazität.

Was das CRM ermöglicht

Zentrale Daten · Transparenz · Integration · Standardisierte Prozesse

Was es nicht automatisch löst

Steigendes Anfragevolumen · Wiederholkontakte · Begrenzte Kapazität

Die gemeinsame Basis

Mit Sievers wurde eine moderne CRM-Plattform geschaffen.

Eine neue Kasse ist wichtig. Aber die Schlange steht noch immer da.

dennree SIEVERS

Die Schlange wächst schneller, als wir sie abbauen können.

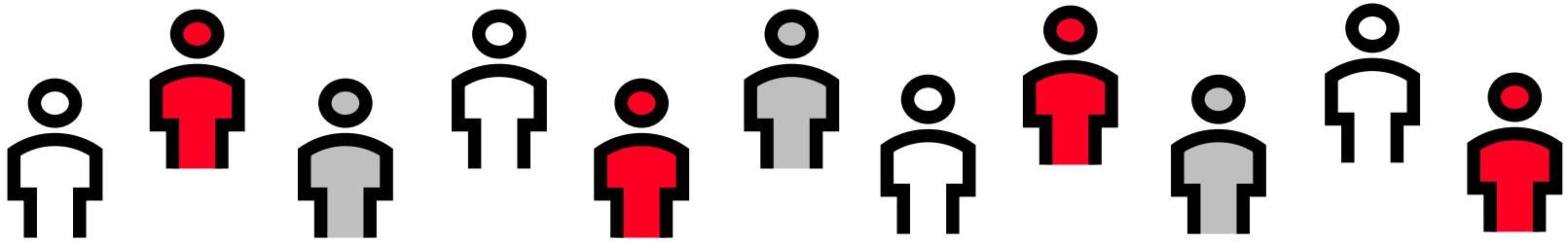


Die Schlange wurde nicht kürzer.

Bei dennree stehen zahlreiche Kundenanfragen offen.

20.000–30.000

offene Anfragen



Wenn täglich mehr hineinkommt als hinausgeht …

500

Neue Anfragen / Tag

→

300

Bearbeitete Anfragen / Tag

→

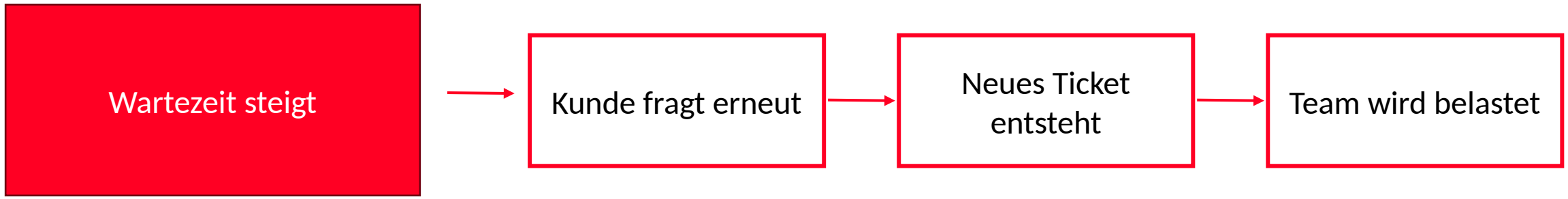
+200

Zusätzl. Rückstau / Tag

Die Warteschlange wächst – selbst wenn jede einzelne Bearbeitung besser wird.

Die Warteschlange erzeugt neue Warteschlangen.

Lange Antwortzeiten lösen häufig zusätzliche Kontakte aus.



Der Rückstau produziert seinen eigenen Rückstau.

Wir bedienen alle an derselben Kasse.



dennree

SIEVERS

In dieser Schlange stehen völlig unterschiedliche Kunden.

Warum behandeln wir ihre Anliegen häufig über denselben Weg?

Öffnungszeiten

Information

Gutscheingültigkeit

Information

Bonnachtrag

Standardprozess

Login funktioniert nicht

Technisches Anliegen

Beschwerde

Individueller Fall

Datenschutzthema

Sensibler Fall

Eine einzige Schlange ist keine Service-Strategie.

Im Supermarkt schicken wir auch nicht jeden Kunden an dieselbe Kasse.

Self Checkout	Expresskasse	Persönliche Kasse
Selbst erledigen	Standardablauf	Individuelle Hilfe

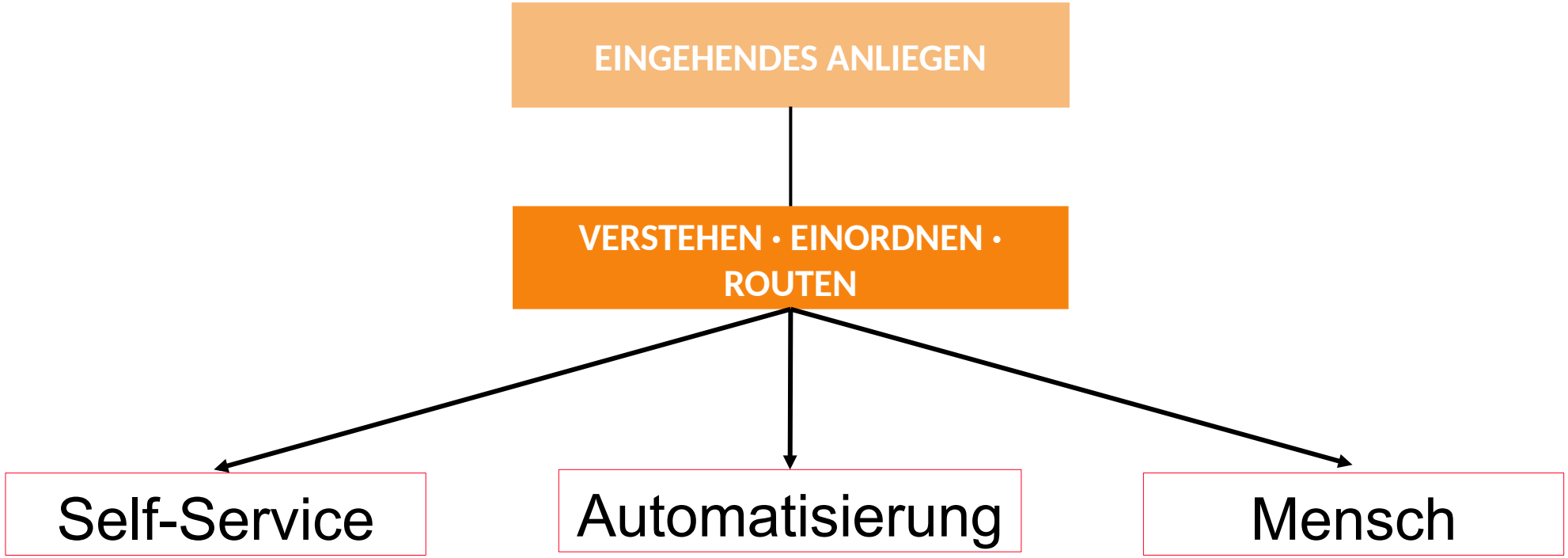






Die wichtigste Entscheidung fällt vor der Kasse.

Erst verstehen, dann den richtigen Bearbeitungsweg wählen.



Automatisierung erledigt.
KI versteht.



Automatisierung und KI lösen verschiedene Aufgaben.

Nicht alles, was automatisch passiert, benötigt KI.

Automatisierung

WENN ein definierter Auslöser eintritt, DANN wird ein bekannter Ablauf ausgeführt.

Beispiel:

Vorgang anlegen und zuordnen.

KI

Unstrukturierte Sprache auswerten, Anliegen einordnen, Hinweise auf Dringlichkeit erkennen.

Beispiel: „Mein Coupon funktioniert nicht.“

Die Kombination ist stark – wenn die Aufgaben klar verteilt sind.

Nicht jedes Ticket braucht einen Menschen



dennree

SIEVERS

Ein Beispiel: „Mein Coupon hat gestern noch funktioniert.“

Ein Satz – mehrere mögliche Ursachen.



1 · KI ordnet ein

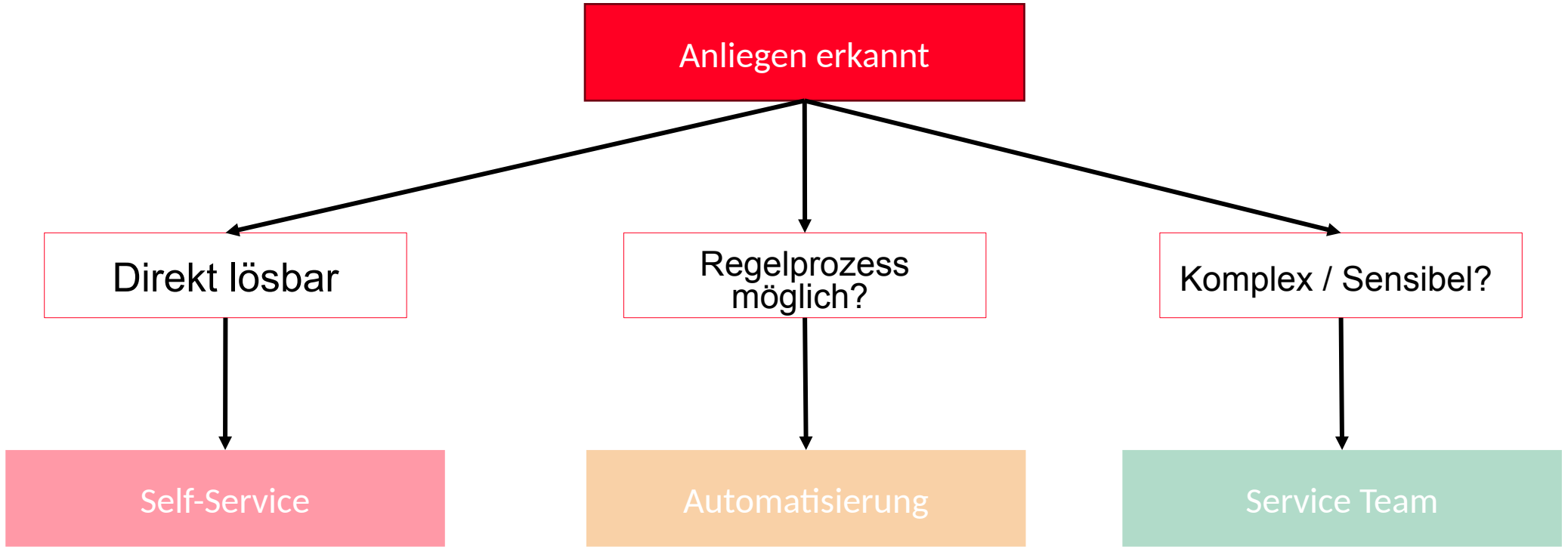
Couponproblem · möglicher Kontobezug

2 · Prozess entscheidet

Standardprüfung oder Übergabe an Service

Nicht jedes Ticket braucht denselben Weg.

Ein pragmatischer Routing-Entscheidungsbaum.



Die beste Warteschlange ist die, die gar nicht erst entsteht.



dennree

SIEVERS

Zuerst sehen, wer überhaupt ansteht.

Die Schlange sortieren, bevor wir sie schneller bearbeiten.

KI Kategorisierung

Eingehende E-Mails nach Themen und Anliegen einordnen.

Risikofilter

Beschwerden, Eskalationen und dringende Fälle markieren.

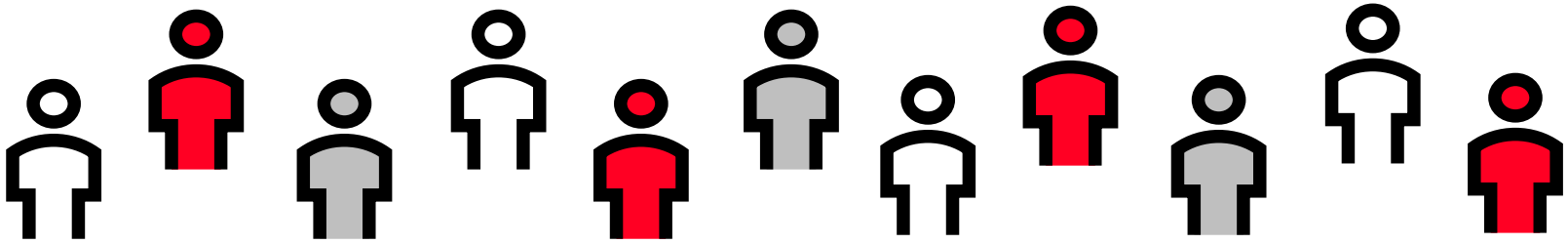
Priorisierung

Kritische Vorgänge gezielt vorziehen und richtig routen.

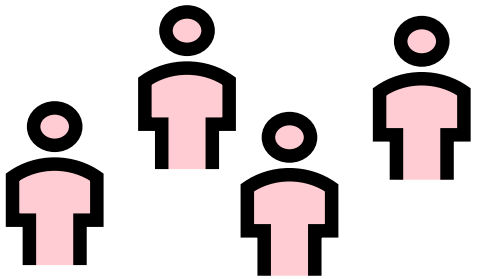
Ziel: Weniger Sortieraufwand. Wichtige Fälle gehen nicht unter.

Aus einer Schlange werden erkennbare Gruppen.

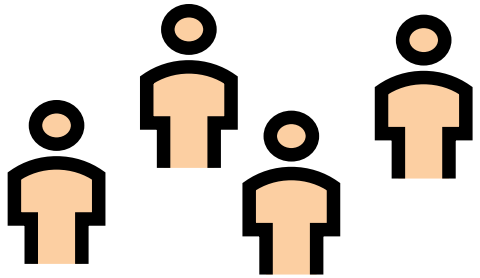
Nicht jede Anfrage ist gleich dringend oder gleich komplex.



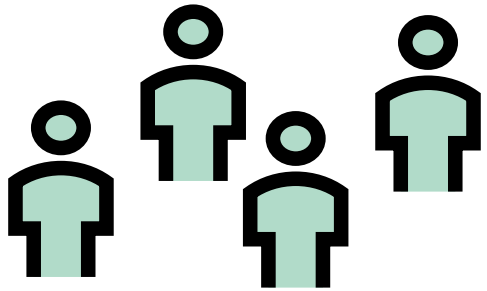
Information



Standardprozess



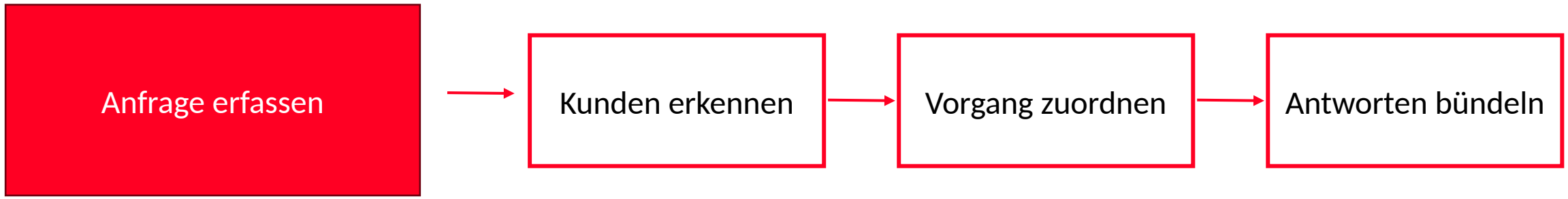
Individuell



SIEVERS

Die Kasse muss weniger suchen und sortieren.

Wir nehmen manuelle Zwischenschritte aus der Bearbeitung.



Mehrfachkontakte erkennen
Existiert bereits ein offener Vorgang?

Mitarbeitende entlasten
Weniger Suchen, mehr Zeit für die Lösung

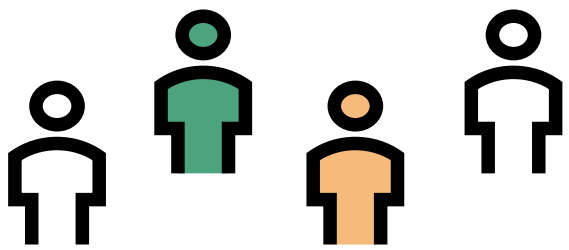
dennree

SIEVERS

Die Expresskasse übernimmt Standardfälle.

Bekannte Prozesse laufen durch – Menschen bearbeiten Ausnahmen.

Expresskasse



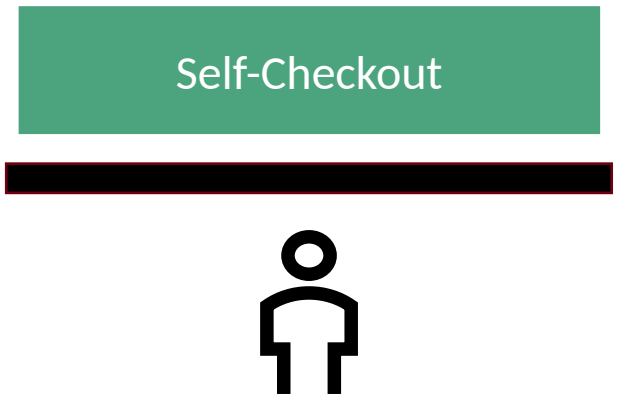
Mögliche Standardfälle

Bonnachträge · standardisierte Anliegen · wiederkehrende Rückfragen

Regelbasierte Prüfung → definierte Aktion → Abschluss oder Übergabe

Der beste Platz in der Schlange ist außerhalb der Schlange.

Self-Service und proaktive Information verhindern unnötige Kontakte.



Self-Service

Öffnungszeiten fragen

Gutscheine prüfen

Kontodaten ändern

Transparenz

Statusinformationen abrufen

Klare digitale Prozesse

Proaktive Hinweise

Nicht jedes Anliegen muss überhaupt ein Ticket werden.

Die Schlange verteilt sich – die Menschen bleiben wichtig

Vier Wege, ein gemeinsames Ziel: schnell und passend helfen.

Self-Service	Automatisierung	KI-Unterstützung	Mensch
Direkt selbst lösen	Bekannte Abläufe	Verstehen & Steuern	Komplexes klären






dennree

SIEVERS

Weniger Warteschlange. Mehr Zeit für echten Service.

Die beabsichtigte Wirkung – nicht als bereits gemessenes Ergebnis ausgeben.

Für Kunden

- Schnellere Orientierung
- Weniger unnötige Wartezeit
- Passender Bearbeitungsweg

Für Teams

- Weniger manuelles Sortieren
- Mehr Kontext
- Fokus auf komplexe Anliegen

Für Unternehmen

- Skalierbare Standardprozesse
- Weniger Doppelarbeit
- Höhere Servicequalität

Die Frage ist nicht:

Wie bearbeiten wir mehr Tickets?

Die bessere Frage ist:

Warum stehen sie alle in derselben Schlange?

Die Zukunft des Kundenservice ist kein Wettlauf gegen Tickets.

Sie beginnt mit dem richtigen Weg für jedes Anliegen.

VERSTEHEN → STEUERN → AUTOMATISIEREN → ENTLASTEN

DENNREE × SIEVERS


2
1
Stimmt so!
Stimmt so!
Von Nachbar zu Nachbar.
Gut für alle.
KUNSTSTOFF
Genau dein Ding?
Sprich uns einfa
4.99
4.99


BRITTANY



