



## Bei Digitec Galaxus AG sorgen zufriedene Agenten für begeisterte Kunden

Dank der Zuverlässigkeit der Contact-Center-Software CX Cloud™ von Talkdesk gelingt dem führenden schweizerischen Online-Händler der Neustart nach COVID-19.

**Anwendungsfall**  
Support

**Branche**  
Einzelhandel, E-Commerce und Konsumgüter

**Integrationen**  
ERP Systeme

**Wichtigster Parameter**  
Die Arbeitsmoral der Agenten hat sich um einen ganzen Punkt verbessert



### Herausforderung

Just als die COVID-19-Lockdowns dazu führten, dass Verbraucher zunehmend online einkauften, stellte die Digitec Galaxus AG ihr Festnetz-Contact-Center auf eine cloudbasierte Version um. Die Agenten waren durch Spitzen eingehender Anrufe gestresst und hatten zudem mit ständigen Systemausfällen zu kämpfen.



### Lösung

Talkdesk Contact Center Software CX Cloud rüstet Agenten mit einer zuverlässigen Contact-Center-Plattform aus, mit der sie ihrer wichtigsten Aufgabe nachkommen können: Kunden zufriedenzustellen.



### Ergebnisse

In Kombination mit anderen strategischen Maßnahmen konnte das Unternehmen mit der Talkdesk-Lösung die Kundenzufriedenheit wieder auf das traditionelle Niveau bringen.

Die Digitec Galaxus AG, die auf zwanzig Jahre Erfahrung zurückblicken kann, ist heute der größte Online-Händler der Schweiz. Das Sortiment des Unternehmens umfasst mehr als eine Million Artikel, darunter IT-Produkte, elektronische Geräte und allgemeine Verbrauchsgüter - und es wird von Jahr zu Jahr größer. Im Jahr 2020 wuchs der Umsatz um 59 % auf über 1,8 Milliarden CHF. Ein neues Händlerprogramm ermöglicht es nun Drittanbietern, die E-Commerce-Plattform zu nutzen. Außerdem expandiert das Unternehmen nach Deutschland.

Das Geheimnis für den Erfolg des Unternehmens? Zunächst einmal ist die Plattform von Digitec Galaxus AG eine Community, in der Kunden diskutieren und Ideen austauschen können, um sich gegenseitig zu helfen und zu inspirieren. Darüber hinaus liegt der Schwerpunkt der Unternehmensstrategie auf niedrigen Preisen, kostenloser Lieferung und einer allgemein großzügigen Servicepolitik.

„Unser Unterscheidungsmerkmal ist die hohe Qualität unseres Kundendienstes“, betont Mike Smith, Leiter Kundenservice, Digitec Galaxus AG. „Unser Fokus beschränkt sich nicht allein auf den Verkauf von Produkten. Wir möchten die Probleme unserer Kunden lösen.“

Das Unternehmen ist stolz darauf, seinen Kunden ein unkompliziertes und effizientes Erlebnis zu bieten, mit einer benutzerfreundlichen Website und einer Vielzahl von Möglichkeiten, den Kundendienst zu kontaktieren. Die Digitec Galaxus AG pflegt eine Online-Community, bei der von Usern erstellte Beiträge mit von Mitarbeitern des Unternehmens verfassten und bearbeiteten Inhalten kombiniert werden. Außerdem betreibt sie 10 Ladengeschäfte. Hier können Kunden Produkte vor Ort ansehen, kaufen und auf Wunsch auch zurückgeben - eine Option, die praktisch ist und zugleich das Vertrauen stärkt.

## Innovative Technologie als Strategie zur Förderung betrieblicher Exzellenz.

Digitec Galaxus AG ist ein technologieorientiertes Unternehmen. Es hat ein eigenes ERP-System entwickelt, um seine Flexibilität zu maximieren und innerbetriebliche Innovationen sowie Fachkenntnisse in strategischen Bereichen wie künstliche Intelligenz zu stärken. Vor einigen Jahren übernahm das Unternehmen auch für seine Infrastruktur und E-Commerce-Shops ein kosteneffizientes Cloud-Modell. Im Jahr 2020 beschloss das Unternehmen schließlich, seine Kundenkontaktplattform auf eine cloudbasierte Lösung umzustellen.

Die erste cloudbasierte Kundenkontaktlösung, für die sich das Unternehmen entschied, war nicht ideal. „Wir waren mit unserem damaligen Festnetzanbieter zufrieden, aber

als wir auf das neue cloudbasierte Produkt umsteigen wollten, stießen wir auf Probleme“, so Mike. „Wir standen vor diversen technischen Schwierigkeiten. Alle unsere Mitarbeiter waren extrem frustriert. Es war ein ständiges Ärgernis.“

Erschwerend kam hinzu, dass mit Beginn der COVID-19-Lockdowns Online-Shops einen regelrechten Ansturm erlebten. Die Digitec Galaxus AG hat über zwei Millionen aktive Kunden; das von den Agenten bearbeitete Anrufvolumen stieg in kürzester Zeit von rund 2.000 auf 3.000 eingehende Anrufe pro Tag. „Wir brauchten eine zuverlässigere Plattform für unsere Agenten, um unseren Kunden zu helfen“, erläutert Mike.

### Agenten helfen, ihren Kunden zu helfen.

Nach einer Begutachtung der verfügbaren Kundenkontaktlösungen entschied sich Mike für Talkdesk Contact Center Software CX Cloud™. „Talkdesk ist kostengünstiger als unsere vorherige Lösung“, so Mike. „Es bietet die Funktionen, die wir brauchen. Außerdem entwickelten wir ein gutes Verhältnis zu den Mitarbeitern von Talkdesk, was wichtig war, weil wir eine Partnerschaft aufbauen wollten.“

Die Zuverlässigkeit der Talkdesk-Plattform erwies sich für die Agenten der Digitec Galaxus AG, die in vielerlei Hinsicht die Hauptlast der Beeinträchtigungen durch COVID-19 zu tragen hatten, als unmittelbar positiv aus. „Der letzte Sommer war nicht einfach“, erinnert sich Mike. Die Agenten hatten gerade mit der Arbeit von zu Hause aus begonnen, als die Zahl der Verbraucheranfragen in die Höhe schnellte. Die Antwortzeiten auf Anfragen verlängerten sich, was verständlicherweise zu einem Rückgang der Kundenzufriedenheit führte.

Die Inbetriebnahme der Talkdesk-Lösung im Juli 2020 sowie die Aufstockung des Personals und die Einstellung von externen Mitarbeitern trugen erheblich zur Verbesserung der Arbeitsmoral bei. Den Agenten stand nun eine einwandfrei funktionierende Contact-Center-Plattform zur Verfügung. Anrufe konnten jetzt entgegengenommen werden.

„Jedes Vierteljahr führen wir ein „Stimmungsbarometer“ durch, bei dem wir unsere Mitarbeiter fragen, wie sie

sich auf einer Skala von 1 bis 10 fühlen“, so Mike. „Nachdem wir Talkdesk eingeführt hatten, stieg der Wert um einen ganzen Punkt.“



**„Jedes Vierteljahr führen wir ein „Stimmungsbarometer“ durch, bei dem wir unsere Mitarbeiter fragen, wie sie sich auf einer Skala von 1 bis 10 fühlen. Nachdem wir Talkdesk eingeführt hatten, stieg der Wert um einen ganzen Punkt.“**

— MIKE SMITH, LEITER KUNDENSERVICE,  
[DIGITEC GALAXUS AG](#)

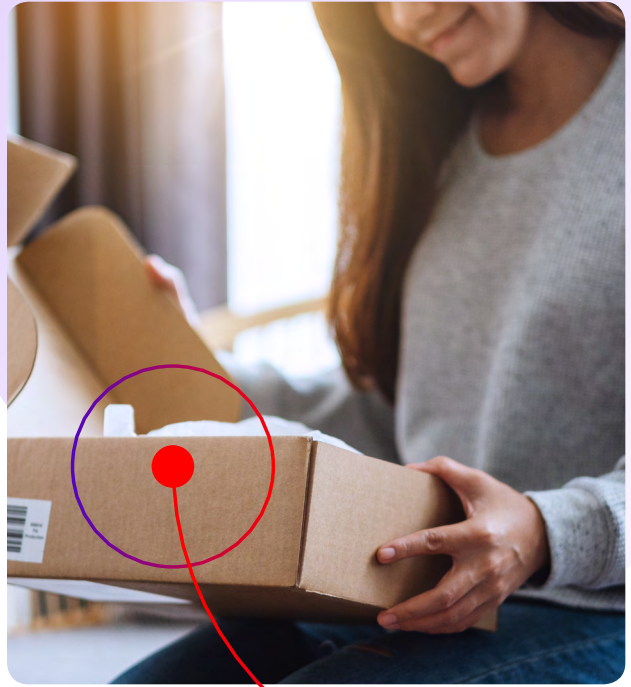


## Ausbau des Rufs als innovatives E-Commerce-Unternehmen.

Jetzt, wo die Talkdesk-Lösung in Betrieb ist, wendet sich die Digitec Galaxus AG der Innovation zu. Derzeit ist Talkdesk in die Zendesk- und ERP-Plattformen des Unternehmens integriert. Für die Zukunft plant Mike, die in Kürze verfügbare Interactive Voice Response (IVR) Application Programming Interface (API)-Funktionalität von Talkdesk zu nutzen, um kreative, neue ERP-Integrationen zu entwickeln.

„Üblicherweise kommen etwa 55 % unserer Anfragen per Telefon und etwa 45 % per E-Mail“, erklärt Mike. „Unser Ziel ist es, unseren Kunden neue Wege zu bieten, selbstständig Antworten auf ihre Fragen zu erhalten, und das kommt Ihnen sehr entgegen.“ Die Kunden können dann beispielsweise ihre Bestellungen selbst überprüfen oder ihre E-Mail-Updates individuell anpassen.

Die Vorteile dieser Innovationen werden weitreichend sein. „Wenn wir nur 5 % unserer Anfragen auf IVR umstellen können, senken wir damit unsere Kosten erheblich“, so Mike. Die Implementierung von IVR wird zudem die Reputation des Unternehmens als Anbieter eines kundenfreundlichen Erlebnisses stärken. „Unsere Kunden sind begeistert davon, wie einfach wir es ihnen machen, sich über unsere Produkte zu informieren, sie zu bestellen und zu nutzen“, so Mike. „Dank der Zusammenarbeit mit Talkdesk werden wir auch weiterhin eine Vorreiterrolle in der E-Commerce-Revolution einnehmen.“



**„Unsere Kunden sind begeistert davon, wie einfach wir es ihnen machen, sich über unsere Produkte zu informieren. Dank der Zusammenarbeit mit Talkdesk werden wir auch weiterhin eine Vorreiterrolle in der E-Commerce-Revolution einnehmen.“**

— MIKE SMITH, LEITER KUNDENSERVICE, [DIGITEC GALAXUS AG](#)

### Über Talkdesk

Talkdesk® ist ein weltweit führender Anbieter von Customer Experience-Lösungen für kundenorientierte Unternehmen. Unsere Contact Center-Lösung bietet Unternehmen und Kunden eine bessere Möglichkeit, miteinander zu interagieren. Unsere Innovationsgeschwindigkeit und unsere globale Präsenz spiegeln unser Engagement wider, Unternehmen überall über jeden Kanal bessere Kundenerlebnisse zu ermöglichen, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit, Kosteneinsparungen und mehr Rentabilität führt.

**:talkdesk®**

Experience. A better way.

[Customer stories: Digitec Galaxus AG](#)

