

# VERNETZT MIT IRIS GORDELIK

Geschäftsführende Gesellschafterin  
Gordelik GmbH



---

## ZUKUNFT KUNDENSERVICE

Wenn jemand eine Reise tut ...

**Redaktionssitzung der vernetzt! im Oktober 2017: Wir entscheiden uns für die nächste Ausgabe – sie erscheint Februar 2018 – für das Thema „Zukunft Kundenservice“.** Wir wissen nun alle um KI, Roboterisierung und Alexa im Wohnzimmer. Doch wir wollen wissen, wie es weitergeht. Was macht die rasante Weiter- und Neuentwicklung der Technik mit dem Kundenservice? Welche Auswirkungen sind bereits heute erkennbar? Welche Erwartungen haben Kunden und wie verändert sich Kundenverhalten? Wir beschließen, einige Experten an den runden Tisch zu holen und zu diesem Thema zu diskutieren.

Roundtable der vernetzt! Anfang November dann in Hamburg mit Kundenservice-Experten, die eine Idee von der Zukunft des Kundenservice haben. Ich bin auch dabei. Mir geht es wie wohl allen Experten hier am Tisch. Wir wagen einen Blick nach vorne, leiten von heute auf morgen ab und vermuten, wie es unsere Kundenservicewelt und den Kunden verändern wird. Doch es bleibt ein Blick in die Glaskugel. Mich persönlich beschleicht bei solchen Diskussionen immer das Gefühl wie bei einer Wette. Du weißt nie, was wirklich kommt. Wir diskutieren über die Befähigung von Zukunftsmanager/innen, Big Data, Kundenerwartungen und Best Practice – und über die Notwendigkeit einer exzellenten Customer Journey, die Reise des Kunden. Einige Wochen später bin ich selbst eine Reisende und es wird überraschenderweise eine Reise voller Kundenservice-Erlebnisse. Ich erlebe mich als Kunde in der Praxis, wie ich es nicht erwartet hätte.

### 9.600 KILOMETER WEIT WEG VON „ZU HAUSE“

Landung am 19. Dezember 2017 in Panama-City. Vor mir liegen sechs Wochen Leben, Dazulernen und Arbeiten in Panama. Zu Zeit, Dauer und Ort treibt mich vorrangig Folgendes: Ich bin Winterflüchtling. Sobald es kalt wird, treibt es mich in Äquatornähe, wo es mir ab 28 Grad aufwärts wieder gut geht. In dieser Biosphäre kann ich bestens leben und arbeiten. Da ich eh seit einigen Jahren ein Digitalisierungsfan bin und viel im Ausland arbeite, vertraue ich darauf, dass das mit dem Arbeiten auch in Panama gut klappt. Bis auf die ersten drei Tage im Hotel Trump Ocean Club Panama ist quasi nichts vorgeplant. Keine Route, kein Hotel, kein Auto – wirklich nichts. Unterwegs bin ich mit leichtem Gepäck, also einem Rucksack, der ins Handgepäck passt. Das Nötigste habe ich dabei, was mir fehlt, kaufe ich in Panama. Und da ich ja auch dort weiterarbeite, habe ich natürlich mein iPhone, mein Fire und mein HP SPECTRE, dazu sämtliche Ladekabel. Damit habe ich quasi meine gesamte Firma bzw. den Access zur Firma bei mir.

Im Airbus 330-200 kann ich dann schon loslegen und dank Hochgeschwindigkeits-WLAN meine Arbeit aus der Luft organisieren. Ich bin fasziniert und denke an unseren Roundtable. Ja, so stelle ich mir Service vor. WLAN sollte überall zur Verfügung stehen – auch auf dem Flug von Hamburg nach Frankfurt. Ich glaube, in fünf Jahren dürfte das normale Realität

werden. Das würde ich mir als Kunde auf jeden Fall wünschen! Nebenbei durchforste ich schon einmal Booking.com, Airbnb und tripadvisor nach Ideen und Unterkünften für die kommende Woche. Hauptsuchkriterium ist stets ein funktionierendes Internet. Doch ich merke schnell, darüber muss ich mir in Panama selbst an abgelegensten Orten keine Gedanken machen.

### MEINE „WHATSAPP“-NUMMER IST GEFRAGT

Etwas, das mir sofort auffällt, ist, dass man hier fast nie eine Handynummer oder Mobilfunknummer nennt. Hier nennt man seine WhatsApp. Es telefoniert auch niemand über ein Mobilnetz. Ich habe es versucht, aber über eine Mobilfunknummer ruft mich niemand zurück. In der Autovermietung werde ich schräg angeguckt, als ich eine Mobilfunknummer angebe und die Dame ist erst beruhigt, als ich „Yes, that's my WhatsApp“ hinterherschiebe. Wann immer Kontaktdaten ausgetauscht werden, fragt man „What's your WhatsApp?“. Privat wie geschäftlich. Auch meine Telefontermine mache ich jetzt über WhatsApp, denn bei dem Internet hier ist die Gesprächsqualität 1a. Als ich einmal doch über das Mobilnetz telefonieren muss, erlebe ich ein vergleichsweise grottenschlechtes Netz. Vielleicht ist das neben den Kosten ein weiterer Grund für diese Entwicklung. Über Datenverbrauch muss ich mir hier auch keine Gedanken machen. Wie bereits gesagt, ich komme wirklich überall in ein WLAN-Netz. Sobald ich zum Beispiel in einer Cafeteria sitze, wähle ich deren WLAN, reiche der Kellnerin mein Handy und sie tippt das Passwort ein. Ich frage mich, was das in den nächsten Jahren mit den Umsätzen der Mobilfunkbetreiber machen wird. Die SMS wurde schon durch WhatsApp und Co. quasi abgeschafft. Das Telefonieren ist als nächstes dran? Was bleibt, ist Bandbreite anbieten?



©Gordelik

---

### ICH MERKE, DASS NOCH ETWAS SICH VERÄNDERT, WENN ICH SELBST IM REGENWALD ONLINE SEIN KANN.



Ich versuche das mal zu erklären: Können Sie sich noch daran erinnern, als Sie in Urlaub fahren und die kommenden Wochen vorgeplant haben? Wegzufahren war wirklich „weg sein“, weg von allem, was man zu Hause hat. Das betrifft zu Hause gelassene Gegenstände, Bekannte, Freunde, gewohnte Tagesabläufe, die Post, die Tageszeitung, das Reisebüro – quasi eine Insel. Und es war ruhig auf dieser Insel. Immerhin wusste ja jeder, dass man gerade im Urlaub ist, also auf der Insel und weg.

Doch jetzt hatte ich alles, wirklich alles, bei mir. Das liegt sicher auch daran, dass ich als digitaler Freak den meisten Besitz bereits in Access umgewandelt habe. Wie sich das genau anfühlt, wurde mir hier in Panama so richtig bewusst, quasi 9.600 km von zu Hause entfernt. Meine Musik (Spotify, Youtube), Bücher (Fire), Zeitungen (Internet), Post (epostScan), Bekannte und Freunde (Facebook), Firma (XING, LinkedIn, Rechenzentrum), Filme (Amazon, Netflix), mein TV-Programm (Schoener-Fernsehen), meine Bank (namhafte Direktbank), einfach alles, was ich so für das tägliche Sein benötige. Ich habe immer alles bei mir. Mein Tag beginnt morgens mit den normalen Tageszeitungen, danach Austausch mit Freunden, was so war und was ich vorhabe. Dann bin ich „im Büro“, erledige Mails, Telefonate, lese Post, plane dann die nächste Unterkunft, suche Standorte, wo ich kaufen kann, was ich heute brauche (GoogleMaps) – ein Supermarkt, eine Apotheke – oder lasse mich zu Unternehmungen oder Sehenswürdigkeiten inspirieren. Sonntags ist mir mal nach einem deutschen Tatort. Smart-TV angemacht, über Fire Tablet die Screen-Sharing-Funktion aktiviert und über meinen „Schoener-Fernsehen Account“ den Tatort geschaut. Mittendrin die Einblendung im Film „diskutieren Sie mit über tatort.de“. Habe ich mir aber verkniffen. Ich denke weiter nach über „Zukunft Kundenservice“...

*Bei der Reise registriere ich ein verändertes Kaufverhalten: Was per 1-Click erreichbar ist, hat eine Chance, was nicht, schade – aber kein Umsatz mit mir.*

---

### ICH ZÄHLE MEINE TOUCHPOINTS

Als Reisende habe ich natürlich ein erhöhtes Kaufverhalten. Neben den Dingen des täglichen Lebens benötige ich alle paar Tage eine neue Unterkunft, Tankstellen oder einen Geldautomaten (ja, das Bargeld wurde hier noch nicht abgeschafft). Mein Kommunikationsvolumen steigt rasant – allein durch Airbnb, Booking.com und tripadvisor. Spaßhalber habe ich an einem Tag einmal versucht, meine „Touchpoints“ zu zählen, also die Gesamtanzahl aller Kontakte für Anfragen, Rückfragen, Buchungen, Informationen, Vernetzungen, Feedbacks, Mails, Nachrichten und habe bei 200 aufgehört zu zählen. Ich registriere mein verändertes Kaufverhalten: Was per 1-Click erreichbar ist, hat eine Chance, was nicht, schade – aber kein Umsatz mit mir. Mir geht es in meiner Story nicht darum, Deutschland als Internet-Schwellenland hinzustellen (naja, in einigen Regionen schon). Vielmehr geht es um die Erkenntnis, dass ich einmal im Internet abgetaucht, nur noch dort Kunde bin, wo mein Anbieter mich quasi schon erwartet, mich begleitet und es mir einfach macht. Wo Internet ist (ständig und in Top-Qualität), da tauchen die Menschen ab ins Internet. Davon bin ich nun 100 % überzeugt.

**Fordern Sie das GORDELIK Magazin vernetzt! an.**

Gordelik GmbH, [www.gordelik.de](http://www.gordelik.de),

Tel: +49 170 9601210, [gordelik@gordelik.de](mailto:gordelik@gordelik.de)



Ich höre nun viele protestieren, das sei doch Stress und überhaupt, diese Informationsflut. Ständig „on“ sei doch kein Leben. Wir kennen diese Diskussionen. Ich glaube, das ist wirklich ein deutsches Phänomen. Nein, es ist zum einen kein Stress, weil es für mich schon normal ist und sich sogar „im flow und gut informiert“ anfühlt. Es macht zum Beispiel Sinn, wenn Tripadvisor und Co. mir einen guten Vorschlag für meine Reise machen. Ich erlebe um mich herum, dass es wohl nicht nur mir so geht. Überall wo ich hinsehe, Familien mit Kindern, andere Reisende, Menschen in Cafés und am Pool – jeder ist „always on“ und konsumiert oder unterhält sich oder informiert sich. Da ich und jeder um mich herum hier überall und jederzeit ein super Internet haben, funktioniert dieses Leben einwandfrei. Die Menschen, die ich auf meiner Reise treffe, sehen das Internet wie die Luft zum Atmen. Internetausfälle gibt es hier keine und wenn doch, dauert es Sekunden, bis sich an der Hotelrezeption eine Traube an Menschen versammelt und droht, auszuziehen, wenn das nicht bald wieder funktioniert. Ein Kanadier sagt zu mir sinnbildlich auf Englisch „No access to internet – no life“. Wer denkt, Internet macht einsam? Auch da erlebe ich genau das Gegenteil. Mein Adressbuch ist um etliche WhatsApps aus aller Welt gewachsen.

#### SERVICE EXPERIENCE

Service? Ja genau, das war ja das Thema. In den gesamten sechs Wochen mit aber tausenden Touchpoints als Kunde und in Anspruch genommenen Kauf- und Informationsprozessen habe ich genau zweimal ein Call Center angerufen: einmal Booking.com, weil ich nicht meine gebuchte Unterkunft beziehen konnte, die aber bereits im Voraus voll bezahlt war, und einmal meine Bank, weil ein Bankautomat in einem Supermarkt einen Systemabsturz hatte und meine Karte nicht mehr freigab. Die Sperrung der Karte war dann aber auch nur Minutensache. Beide Calls waren exzellent. Die automatisierten Online-Kundenprozesse waren ohne Ausnahme genial und individuell auf meine Bedürfnisse angepasst.

Was aber Ursache für meine beiden Calls war, ist doch spannend: Es waren menschliche Fehler – von Menschen verursacht, die im Service tätig sind. Die Unterkunft war vom Vermieter sowohl falsch beschrieben als auch falsch terminiert und die Vorauskasse einfach Gier. Und im Supermarkt war zuerst niemand bereit, uns zu helfen, der Servicemitarbeiter für die Geldautomaten hatte schon Feierabend, also blieb mir nur die Sperrung übrig. Doch wenn Menschen nicht den Service anbieten, den sie selbst als guten Service erwarten, dann müssen wir uns nicht wundern, wenn der Kunde lieber mit einem Roboter oder einem automatisierten Prozess zu tun haben will. Darin unterscheidet sich Panama nicht von Deutschland oder vom Rest der Welt.

Panama war nicht nur eine fantastische Reise. Ich habe auch das Gefühl, ein wenig Zukunft geschnuppert zu haben. Vieles, was wir am Roundtable diskutiert haben, begleitete mich auf meiner Reise. Zukunft Kundenservice? Ich sag mal: MACHEN!

AUTORIN: IRIS GORDELIK

Wenn Sie unsere gesamte Diskussion zum Thema Zukunft Kundenservice interessiert, lesen Sie die **vernetzt!** im Februar.

Abonnieren können Sie unter <http://vernetzt-magazin.gordelik.de/vernetzt-abonnieren>

Und ansonsten freue ich mich, Sie auf der CCW in Berlin zu treffen und weiter zu diskutieren.

Gern auch über meine WhatsApp +49 170 9601210.



**Wer denkt, Internet macht einsam? Auch da erlebe ich genau das Gegenteil. Mein Adressbuch ist um etliche WhatsApps aus aller Welt gewachsen.**