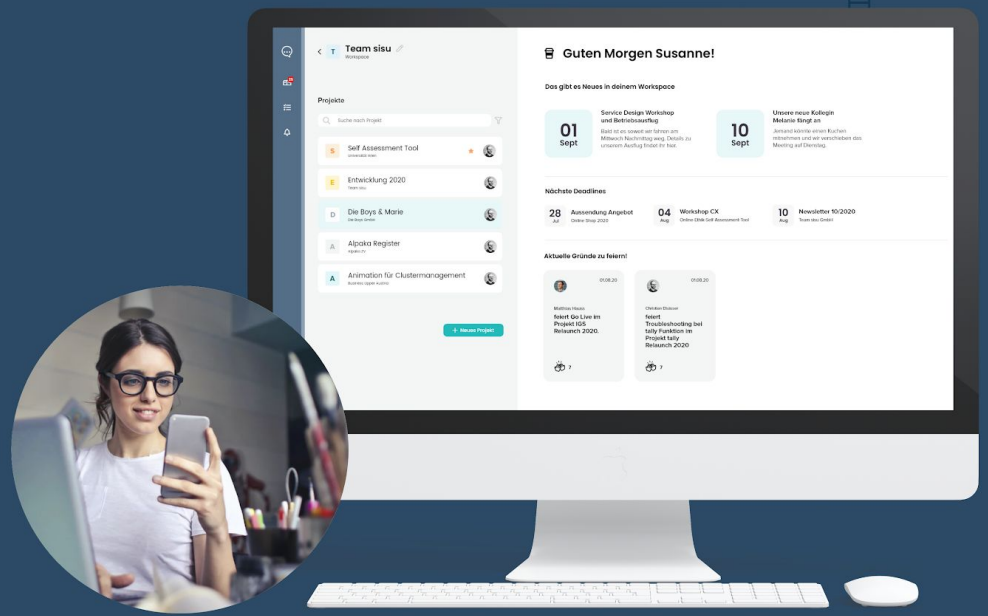
tally

SO GEHT KUNDEN-SERVICE.

Schnell, digital, effizient.



Warum wir einreichen?

Viele Unternehmen stehen vor neuen Herausforderungen, da Kommunikations- und Entscheidungsprozesse in einem noch nicht dagewesenen Ausmaß digitalisiert werden müssen.

Unser Projekt setzt an der Schnittstelle zum Kunden an und soll MitarbeiterInnen im Dienstleistungsbereich, die aktuell unter einer erhöhten Arbeitsbelastung stehen, zukünftig entlasten.

tally stellt als digitaler Serviceassistent eine Innovation im Dienstleistungs-bereich dar.

Wir haben uns gefragt ...

- Wie sieht die optimale Kundenbetreuung in Zukunft aus?
- Wie kann eine Servicestelle mit steigenden Anforderungen umgehen und gleichzeitig die hohe Qualität des Kundenservice beibehalten z.B. kurze Reaktionszeiten?
- Wie kann man Kundenservice professionalisieren bzw. zum Erlebnis machen?
- Wie können Mitarbeiter dabei entlastet und unterstützt werden?
- Welche Aufgaben, die sonst ein Assistent erledigen würde, kann ein digitales Tool übernehmen?
- Wie kann Digitalisierung im Kundenservice Kosten sparen?
- Wie viel Digitalisierung macht im Bereich Kundenservices eigentlich Sinn?

tally

Wie wollen wir optimalen Kundenservice erreichen?

Digitaler Service statt langer Wartezeiten.

Neue Schnittstellen schaffen: KundInnen wollen wählen können, welchen Kanal sie zur Kontaktaufnahme nutzen. Das Bedienen aller Kanäle muss einfach lösbar sein und in einem System gebündelt werden können.

Schnelle Reaktionszeiten ermöglichen: KundInnen wollen schnelles und direktes Feedback. Es muss möglich sein, direkt zum/r AnsprechpartnerIn im richtigen Projekt zu gelangen und den Status der Anfrage selbst mitverfolgen zu können.

Kommunikation lückenlos dokumentieren: Was war vor einem Jahr, was wurde vereinbart, wie verlief das Projekt? Sämtliche Kommunikation muss zentral und nachvollziehbar abgelegt werden können. Bei Mitarbeiterwechsel oder Projektübergaben ist das unverzichtbar.

Entlastung und selbstbestimmtes Arbeiten für MitarbeiterInnen.

Neue Standards in der Arbeitswelt: MitarbeiterInnen möchten problemlos im Home-Office arbeiten können, sowie virtuelle Meetings, reduzierte Arbeitszeiten und vor allem gegenseitiges Vertrauen.

Freiheit in der Arbeitseinteilung: MitarbeiterInnen möchten ein Projekt bearbeiten, wann es für sie am besten passt und innerhalb verlässlicher Strukturen priorisieren.

Starkes Netzwerk innerhalb des Teams: MitarbeiterInnen möchten auf ihr Netzwerk vertrauen können und sich nicht überfordern müssen. Es darf nicht alles an einer Person hängen.

Vertrauen in das System: MitarbeiterInnen möchten, dass alles ordentlich dokumentiert und abgelegt ist.

tally

tally im Bezug auf COVID-19

Covid-19 stellt alle Unternehmen vor eine neue Herausforderung, einschließlich uns.

Vor allem in diesen schwierigen Zeiten ist tally für uns und unsere Agentur-Kunden als Sprachrohr und für das soziale Miteinander von besonders großer Bedeutung.

In Zeiten von Social Distancing kommt es zu:

- reduzierten Kundenterminen
- Homeoffice & virtuellen Meetings
- chaotischer Zusammenarbeit durch mangelhaften Informationsfluss
- erhöhten Abstimmungsaufwand
- neuen und zusätzlichen digitalen Kommunikationskanälen
- War for Talents, den Kampf um die besten MitarbeiterInnen im IT Bereich
- verringerter Kontrolle für UnternehmerInnen über den Projektverlauf und die Qualität der Arbeit
- erhöhter Arbeitsbelastung durch weniger Austausch für alle MitarbeiterInnen
- vermehrt geforderten selbstbestimmten Arbeiten

Unser Ansatz:

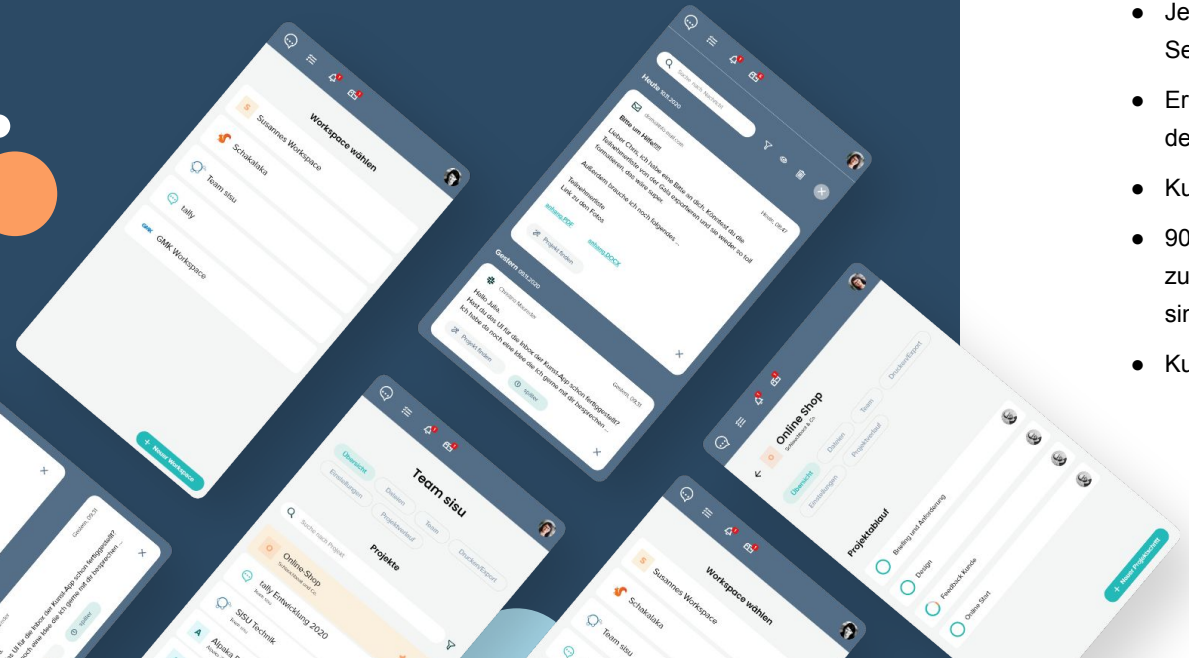
Langfristig soll mit tally eine neue Unternehmenskultur geschaffen werden. UnternehmerInnen haben den Überblick über das Geschäfts-Geschehen,

MitarbeiterInnen arbeiten selbstbestimmt im Homeoffice, sowie auch im Büro und auch die besten MitarbeiterInnen bleiben erhalten.

Das Ziel ist es, die MitarbeiterInnen auch in schwierigen Zeiten vor dem Ausbrennen zu schützen.

tally

tally als digitaler Service-Assistent.



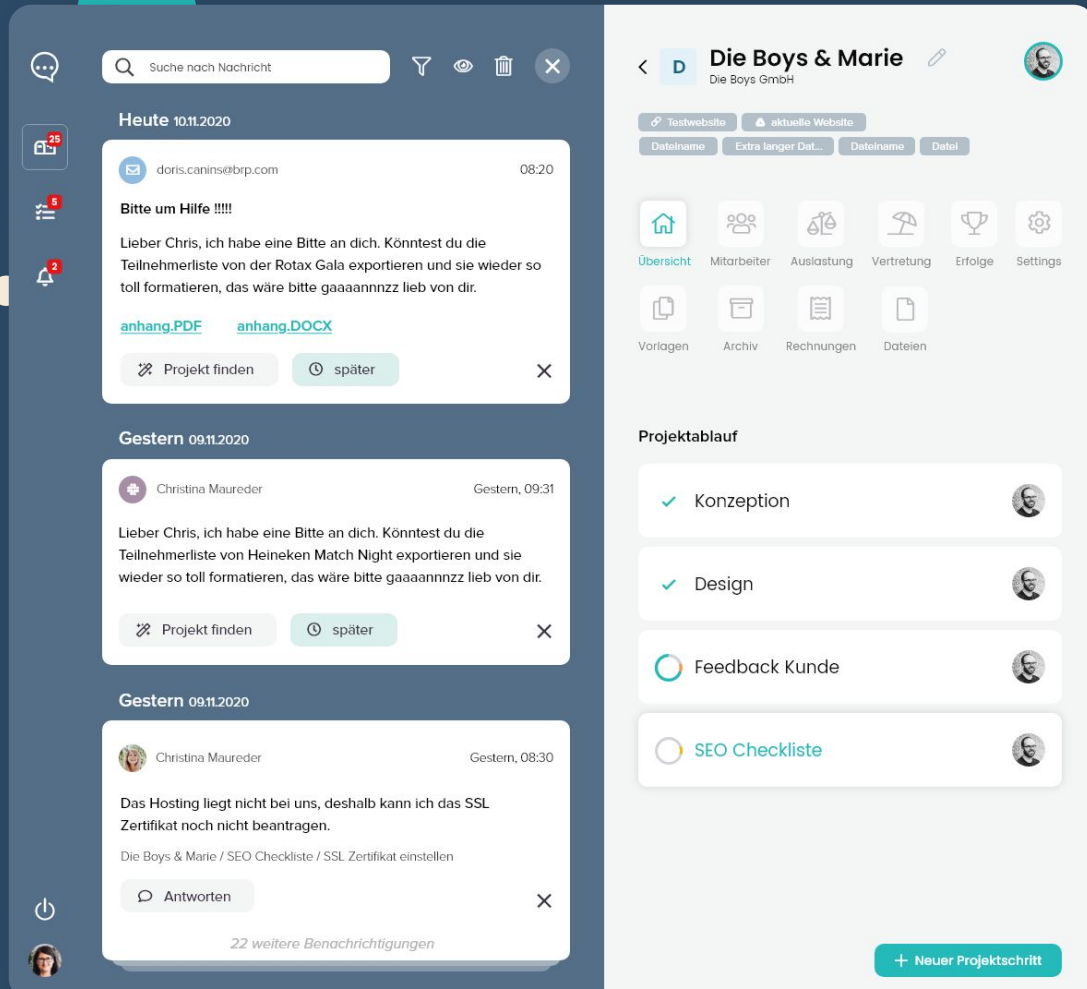
tally bringt Kundenservice auf die nächste Ebene!

- tally löst Kommunikationschaos auf einfachste und effizienteste Weise
- Jede/r Projektleiter/in bekommt den digitalen Service-Assistenten, den er/sie verdient hat.
- Ermöglicht einen durchgängigen Workflow, der selbst definiert werden kann.
- Kundenservice in Echtzeit ist jetzt möglich.
- 90% der KundInnen bringen wir dazu mit uns im Tool zu arbeiten, die restlichen 10% holen wir ab, wo sie sind. Dank zahlreicher Schnittstellen.
- Kundenservice ist das neue Marketing.

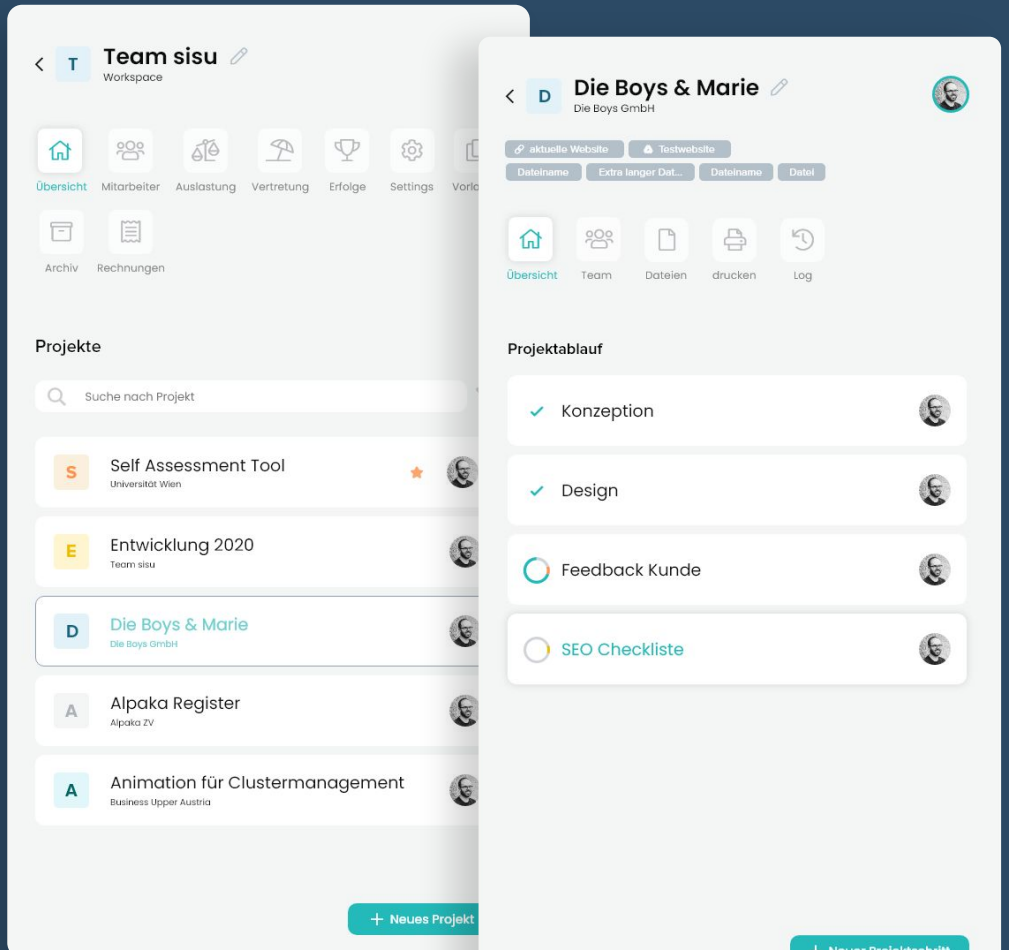
tally

Eine zentrale Inbox.

Befreien Sie sich von zu vielen Nachrichtenquellen und lassen Sie tally Ihre zentrale Inbox sein. Durch Schnittstellen zu Outlook, Slack oder MS Teams können definierte Nachrichten zielgerichtet eingebunden werden und projektbezogene Kommunikation wird dort abgelegt wo sie hingehört - beim Projekt.



tally



Kommunikation gebündelt und strukturiert.

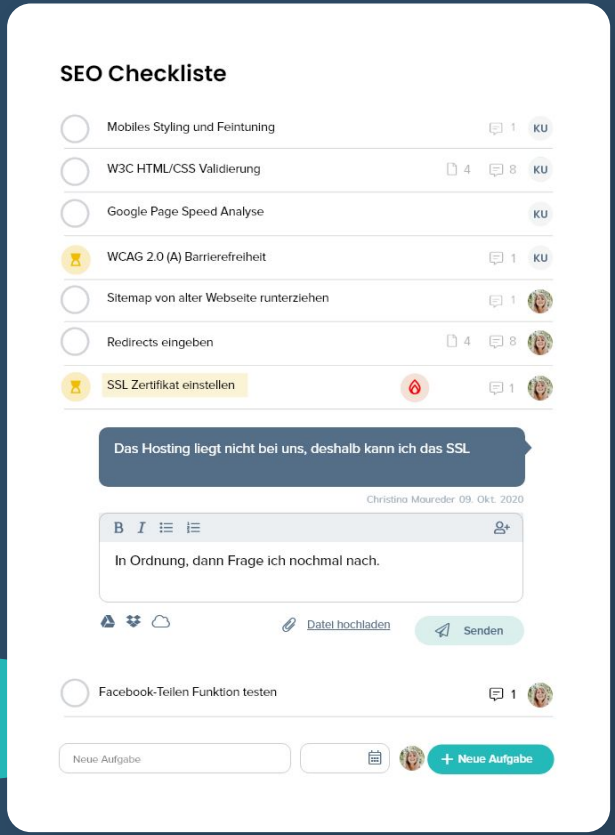
Bringen Sie alle Nachrichten in Ihre Struktur, legen Sie Projekte mit Vorlagen an und sortieren Sie alles ein. Laden Sie Ihre MitarbeiterInnen und KundInnen ein und lassen Sie das Projekt nach Ihren Vorstellungen abwickeln - damit garantiert nichts mehr vergessen wird.

Und wenn Sie mal auf Urlaub sind - stellen Sie für jedes Projekt eine Vertretung ein und lassen Sie die Kommunikation einfach weiterlaufen.

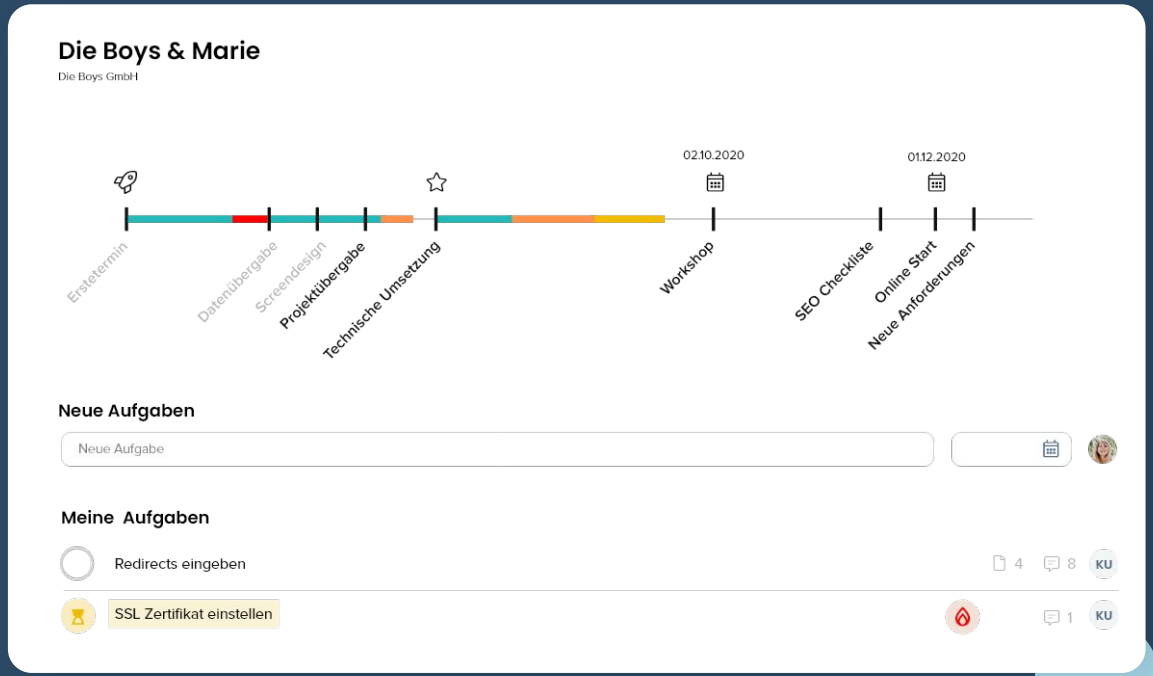
tally

Aufgaben, Status Kommentare und Dateien.

Sehen Sie sofort welcher Mitarbeitende an welcher Aufgabe arbeitet. Jeder Aufgabe kann ein eigener Status zugewiesen werden, der Sie darüber informiert, ob die Aufgabe bereits bearbeitet wird oder doch noch in Abklärung ist.
In den einzelnen Aufgaben sehen Sie die zugehörige Kommunikation und hochgeladenen Dateien auf einem Blick.



tally



Status und Feedback in Echtzeit für Ihre Kunden.

Seien Sie und Ihre KundInnen immer informiert über den aktuellen Projektstatus, anstehende Termine und offene Aufgaben. Das alles in einem unschlagbar einfachen Interface, indem Ihre KundInnen immer nur das sehen, was sie gerade brauchen.

tally

Die Features im Überblick.

Kundenservice, der einfach wieder Spaß macht.

Funktionen für motivierte und engagierte Mitarbeiter

Eine zentrale Inbox mit Kunden-Anfragen statt 100er E-Mails.

Zentrales Aufgaben und Dokumentenmanagement

Morgendliche Zusammenfassung der Updates per Mail

Gemeinsam feiern mit dem Board der Erfolge.

Schnelle Reaktionsmöglichkeiten dank Echtzeit-Benachrichtigungen

Intelligente, lernende Aufgabenliste

Projektbezogene Urlaubsvertretung

Projektplan erstellen in Sekunden danke dynamischer Projektvorlagen

Achtsamkeits Tipps & Unternehmensnews am Dashboard

tally

Die Features im Überblick.

Kundenservice, der einfach wieder Spaß macht.

Mehr Sicherheit und Transparenz für Ihr Unternehmen

Zentrale Auslastungsübersicht

Projektübergaben bei Mitarbeiterwechsel oder Krankheit in Minuten

Lückenlose Dokumentation des Projektverlaufs dank Tracking History.

Hohe Qualitätsstandards durch durchdachte Projektvorlagen

tally

Die Features im Überblick.

Kundenservice, der einfach wieder Spaß macht.

Kunden, die begeistert sind von der Zusammenarbeit

Verkürzte Wartezeiten in der Bearbeitung der Anliegen

Schnellere und genauere Auskünfte bei Anfragen

Die Möglichkeit Kundenservice in Echtzeit abzuwickeln

Tägliche Zusammenfassung per Mail bei benötigtem Feedback

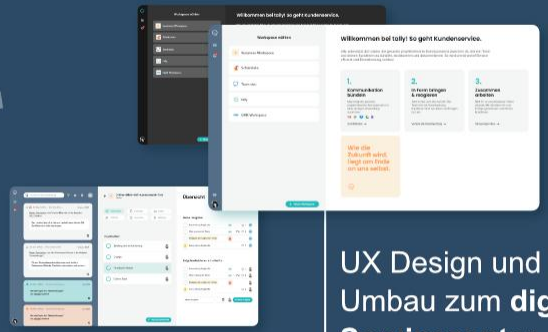
Feedback einfach erfassen und weiterverarbeiten

Motiviertes und leistungsfähiges Personal im Bürgerservice

tally

Der aktuelle Stand und die nächsten Schritte

we are here



UX Design und Umbau zum **digitalen Servicecenter**

Die **tally App** für Echtzeit-Kommunikation

Browser Telefonie

tally Prototyp mit Basisfunktionen entwickelt aus der Zusammenarbeit mit über **200 unserer Kunden.**

Schnittstellen zu MS Teams, Slack, Outlook, ...

Vorbereitung für den Einsatz eines **digitalen Sprachassistenten**

und was **die Zukunft** noch bringen mag ...

tally

BMC

Geschäftsmodell

Team & Schlüsselpartner

Entwicklung In-house
Business Development
Design & Grafik
Content Marketing
Förderinstitution
Vertriebspartner
Referenzkunden
Cloud Plattform
Technology Providers
Zahlungsschnittstelle
Integration zu Slack, MS Teams, Skype

Aktivitäten

Programmierung
Erweiterung/Updates
Product Roadmap
Product Design
Marketing & Sales
Abrechnung

Ressourcen

IT, Server, Datenbanken
Personal
Kompetenz in UI-Design, Softwareentwicklung, Marketing, Sales
Finanzmittel
Vertriebspartnerschaften
Markenanmeldung

Werteangebot

Digitale Schnittstelle zwischen DL & KundIn
Projektplan
Workspace-Management
Intelligente Taskliste
Projektmitglieder-Verwaltung
Projektvorlagen
Externe & interne Dateiverwaltung
Benachrichtigungen in Echtzeit
Urlaubsvertretung
Tracking History
Integration in die bestehende Umgebung

KundInnennutzen

Transparenz, Struktur
Freiheit, Erholung
Erfolg mit KundIn & Team
Simple Projekt- & Aufgabenübergabe
Einhalten von Timings

Mitbewerb

PM-Tools: Asana, Jira, Trello, Awork, MS Project

Projektkommunikations-Tools: Slack, Skype, Telegram

Markt/Umfeld

Ergänzung zu Kommunikationstools
Angesiedelt im Bereich PM-Tools für Dienstleistungsbereiche
Zielgruppe: Kreativagentur, Software-Development, Unternehmensberatung, Marketingagentur, TexterIn, Digitalagenturen, Softwareentwickler

Kostenstruktur

Personalkosten, Online Werbung, Server & Hosting, Datenbank

Einnahmequellen

30 Tage Testzeitraum, Basis Paket €9,90/User/Monat; Paket “Pro”: €12,90/User/Monat, Implementierungs-Workshop & Beratung

Wie die Zukunft wird, liegt an uns.

Schluss mit Jammern - machen!

2016 kamen wir nach fast 14 Jahren als Online-Agentur an unsere Grenzen. Durch unser Wachstum, immer größer werdende Projekte und komplexe Anforderungen stieg der Druck, und manche Mitarbeitende waren dem Burnout nahe. 2016 kamen wir nach fast 14 Jahren als Online-Agentur an unsere Grenzen. Durch unser Wachstum, immer größer werdende Projekte und komplexe Anforderungen stieg der Druck, und manche Mitarbeitende waren dem Burnout nahe.

Wir mussten eine Lösung finden, um sowohl interne als auch externe Kommunikation in geregelte Bahnen zu leiten, so dass sie für alle Projektbeteiligten nachvollziehbar und zentral zur Verfügung steht.

Wir können behaupten, dass tally uns dazu gebracht hat, zu einer selbstorganisierenden Organisation (im Sinne von Holacracy) zu werden. Alle Mitarbeitenden sind ihre eigenen ProjektmanagerInnen, Projekte werden selbstständig abgewickelt und Hierarchien obsolet.

Ohne tally wäre unser Arbeitsalltag mittlerweile unvorstellbar. Das hilft uns auch und vor allem in Zeiten von Home-Office und Co-Working.