



ServiceOcean AG – Wenn Servicewüsten zu Ozeanen werden

2013 gegründet, hat sich das St.Galler Software-Startup ServiceOcean in ein solides Unternehmen mit Sitz in der Schweiz und in Deutschland gewandelt. Dessen Geheimnis: ein schlauer Algorithmus sowie ein Team, das Kunden nicht nur versteht, sondern ins Zentrum seines Handelns setzt.

Digitalisierung hin, Automatisierung her – das Anrufvolumen bei Service- oder Callcentern wächst noch immer um fünf Prozent pro Jahr. Eigentlich erstaunlich, denn nach wie vor bedeutet ein solcher Anruf, dass man sich als Kundin oder Kunde, berieselt von Musik, in eine mitunter an ein Nirwana gemahnende Warteschleife begibt und den Anruf nicht selten entnervt beendet – lange bevor man mit einem Mitarbeiter verbunden worden ist.

Und genau das möchte das Team von ServiceOcean mit seiner innovativen Callcenter-Softwarelösung verhindern. Mit deren Unterstützung sollen sich Warteschleifen von einer Servicewüste in eine einzigartige Customer Experience verwandeln, aus der sich eine fruchtbare und langfristige Kundenbeziehung entwickelt. «Sind Unternehmen schlecht erreichbar, wird ein zentrales Kundenbedürfnis nicht erfüllt, das wiederum sorgt für Ernüchterung», konstatiert Thomas Addison, Geschäftsführer und Mitgründer von ServiceOcean. «Intelligente

Terminrückrufe, die für eine gute Erreichbarkeit und Servicequalität im Kundenkontakt ganz ohne Wartezeit stehen, sind das Gegenstück zur Servicewüste.»

Minutengenauer Rückruf

Im Gespräch mit Thomas Addison wandelt sich der etwas abstrakte Begriff «Kundenversther» relativ rasch zu etwas Lebendigem. Denn weil er und sein Team Kunden verstehen, verstehen diese wiederum auch ihre Kunden und deren Bedürfnisse nach Erreichbarkeit. Diese ist auch in einer immer digitaleren Welt ein entscheidender Faktor für die Kundenzufriedenheit. «Überall, wo es Wartezeiten gibt, ist der Termin die Lösung», betont der umtriebige Unternehmer. «Denn bei den meisten Anfragen handelt es sich nicht um superdringende Notfälle, und der Kunde oder die Kundin ist gerne bereit, einige Stunden auf die Antwort zu warten.» Mittels automatisierten Prozesses erhalten die Anrufenden dank der ServiceOcean-Software die Möglichkeit, einen minutengenauen Termin für den Rückruf eines Kundenberaters abzumachen. «Dadurch fühlen sie sich wahr und ernst genommen.» Und die Unternehmen beziehungsweise deren Callcenter profitieren neben der höheren Kundenzufriedenheit von besseren Kennzahlen und höherer Kosteneffizienz.

Unternehmer im Nebenamt

2013 lernte Thomas Addison über gemeinsame Bekannte Alexander Schagen kennen. Dieser hatte sich in seiner Doktorarbeit intensiv mit Erfolgsfaktoren von Inbound-Servicecentern auseinandergesetzt und die Fluggesellschaft Swiss zur Zeit des Ausbruchs des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull beraten. Der Vulkan hatte den





Flugverkehr massiv beeinträchtigt und Alexander Schagen erkannte: Warteschleifen sind eines der grössten Probleme des Kundenservices.

Addison und Schagen verstanden sich auf Anhieb und beschlossen, aus der gemeinsamen Idee, ein Unternehmen im Nebenamt zu machen. «Beide blieben wir weiterhin bei unseren damaligen Arbeitgebern, Alexander an der Uni St.Gallen, ich als SAP-Berater, tätig.

Ein Jahr später lernte Cedric Hauser, Partner und Leiter Treuhand bei OBT Lachen, die beiden kennen. «Schon beim ersten Kontakt war ich beeindruckt von der Geschäftsidee, aber auch von den beiden Gründern», erinnert er sich. «Sie logierten als Untermieter in einem Büro eines anderen Unternehmens, zahlten sich keinen Lohn und investierten nicht nur ihr eigenes Geld, sondern vor allem viel Herzblut in die Entwicklung.»

Pragmatische und langfristige Unterstützung

Auch für Thomas Addison war die erste Begegnung mit Cedric Hauser ein prägender Moment. «Wir waren auf der Suche nach einem Sparringpartner, der uns nicht nur bei Finanzierungsthemen, Steuern und anderen administrativen Fragen pragmatisch und langfristig unterstützt, sondern auch menschlich zu uns passt.»

Dass es passt, zeigt die Tatsache, dass die Zusammenarbeit nun bereits sieben Jahre dauert. Während sich der Fokus zu Beginn auf die Liquiditätsplanung und das Budget gerichtet hatte, kamen im Laufe der Jahre immer neue Bereiche dazu, in denen ServiceOcean die Unterstützung der OBT Experten in Anspruch genommen hat.

Einen Meilenstein in der Zusammenarbeit stellten die ersten beiden Finanzierungsrunden in den Jahren 2018 und 2019 und die damit einhergehende Umwandlung der ServiceOcean GmbH in eine Aktiengesellschaft dar. In dieser Phase stiegen die Ansprüche an das Reporting, zudem wurde OBT mit der steigenden Anzahl Mitarbeitenden bei ServiceOcean und dessen Expansion nach Deutschland auch zum Partner für die Lohnläufe, Steuerfragen oder Lizenzverrechnungen. «Heute nutzen wir das Fachwissen von OBT eigentlich in allen Bereichen ausser der Wirtschaftsprüfung», sagt Thomas Addison. Die deutsche Tochtergesellschaft von ServiceOcean arbeitet mit einem deutschen Unternehmen ähnlicher Grösse wie OBT zusammen. «Dieses ergänzt die Dienstleistungen von OBT hervorragend und ermöglicht uns eine weitere Aussensicht.»



2013 gründeten Thomas Addison und Dr. Alexander Schagen ServiceOcean in St.Gallen

Im Herzen noch immer ein Startup

Inzwischen arbeiten an den beiden Standorten St. Gallen und Köln 36 Mitarbeitende, und das Wachstum geht weiter. Mittlerweile gehören grosse Versicherer, Krankenkassen, Stadtwerke, Retailer und Unternehmen aus Industrie und Handel zu den Kunden des Unternehmens. Und Thomas Addison und Alexander Schagen können sich gut vorstellen, zukünftig in weiteren europäischen Ländern Niederlassungen zu gründen.

Mit dem Wachstum und der Internationalisierung entstanden nicht nur administrative und prozessuale Herausforderungen für das Führungsteam, sondern auch kulturelle und organisationale. «Gegen innen sind wir nach wie vor ein Startup doch in der Aussenwirkung haben wir uns zu einer etablierten Firma entwickelt.» Das kann Cedric Hauser nur bestätigen: «Selten habe ich ein Jungunternehmen begleitet, das es trotz dem starken Wachstum in kurzer Zeit geschafft hat, seine Strukturen beinahe nahtlos hochzufahren, ohne dabei den innovativen Geist und eine gewisse Lockerheit zu verlieren.»

Zusammenarbeit mit OBT

Dialog auf Augenhöhe, Flexibilität, Beständigkeit beim Personal und pragmatische, aber dennoch hochprofessionelle Arbeitsweise – mit diesen Worten charakterisiert Thomas Addison, Gründer und Geschäftsführer von ServiceOcean, die Zusammenarbeit mit OBT. Diese umfasst mittlerweile von der Finanzbuchhaltung über die Steuerberatung auch die Lohnbuchhaltung, Lizenzverrechnungen und rechtliche Unterstützung. «Wir schätzen das breite Fachwissen der OBT Expertinnen und Experten und vor allem auch die Grösse des Unternehmens.» OBT sei genügend gross, um die geplante Internationalisierung zu begleiten und genügend klein, um sich noch sehr persönlich zu kennen.