

Die Tiger unter den Support-Experten

Das Startup-Unternehmen Expertiger bietet für Jedermann Support im IT-Bereich und erfand dafür eine neue Plattform, die *TeleTalk* im folgenden Beitrag vorstellt.



Stefan Gersmann, einer der Gründer von Expertiger: „Unsere selbständigen Mitarbeiter sind alle Einzelkämpfer oder kleine Unternehmen.“

Zur Cebit 2014 startete die Deutsche Telekom den Mittelstandswettbewerb „Cloud Champions“, deren Gewinner im September ausgelobt wurden. Einer der Teilnehmer war das Münchner Unternehmen Expertiger, das Startup konnte immerhin den zweiten Platz in der Kategorie „Innovationskraft stärken“ erreichen. Geschäft hat das Startup dies mit der gleichnamigen „Expertiger-Internetplattform“, die Stefan Gersmann, einer der Gründer des Unternehmens, als „Crowdsourced“ IT-Support bezeichnet.

Computer-Probleme im Bekanntenkreis

Die Idee dafür ist recht einfach und wurde quasi aus einer Not heraus geboren. Als Stu-

denten lernten sich Gersmann und sein späterer Geschäftspartner Lutz Küderli und an der Technischen Universität München kennen und hatten ein gemeinsames Problem im Freundeskreis: Beide waren wegen ihrer Computerkenntnisse bekannt und wurden deshalb ständig kontaktiert. Die beiden blieben auch während ihrer mehrjährigen Tätigkeiten in unterschiedlichen Unternehmensberatungen ein privater Computerservice für Bekannte – und machten sich auf die Suche nach einem professionellen und unkomplizierten PC-Service. Den gab es nicht, und so überlegten die beiden, wie die gefundene Marktlücke mit einer neuen Dienstleistung zu füllen sein könnte.

Als Gersmann und Küderli die Idee zur Internetplattform umsetzen wollten, half Ihnen,

dass der Markt selbständiger Berater bundesweit zwar schon existent war, aber jeweils nur auf regionaler Ebene. „Und er war sehr fragmentiert“, kommentiert Gersmann und ergänzt: „Unsere selbständigen Mitarbeiter sind alle Einzelkämpfer oder kleine Unternehmen.“ Expertiger wurde als neue Plattform entworfen, die Dienstleistungen zwar „zentralisiert“ anbietet, aber dennoch Fachleute aus dem ganzen Bundesgebiet dafür heranzieht.

Das war offensichtlich mit herkömmlicher TK-Technik nicht zu schaffen, erklärt Gers-



mann und führt aus: „Wir wollten das mit Hilfe einer TK-Anlage realisieren, mussten aber feststellen, dass deren Verteilgorithmen nicht so feingranular arbeiten, wie wir es benötigten.“ Das Problem war: „die Zuordnung der Problemkategorien zu Landing-Pages plus entsprechenden Tags für die Skills der Mitarbeiter, plus Daten zur Lösungsquote plus Angaben zur Kundenzufriedenheit, plus die regionale Distanz bezüglich der Ortung von Rufnummern“, so Gersmann. Also entwickelte man den Algorithmus der Software von Expertiger selbst.

„Wir sind ein IT Support Dienstleister, der per Telefon und Fernwartung hilft“, erläutert Gersmann das Expertiger-Geschäftsmodell und ergänzt: „Wir haben allerdings kein klassisches Call Center-Modell, sondern crowdsourcen den Service.“ Auf der Plattform werden die Supportfälle via Telefonie, Screensharing und Mail abgewickelt und anschließend voll automatisiert abgerechnet. Die Preise liegen für solche Vorgänge (Info-Anfragen sind kostenlos) bei 25 Euro für 30 Minuten Beratung, jede weiteren 10 Minuten kosten jeweils 15 Euro. Aktuell hat Expertiger ein Anrufaufkommen von rund 1.500 Calls pro Monat, Anrufe werden nach Möglichkeit sofort beantwortet. Falls das nicht möglich ist, wird eine Rückrufmöglichkeit innerhalb 30 Minuten angeboten.

100 selbständige Mitarbeiter

Den Support leisten dabei rund 100 selbstständige oder nebenberufliche Computerspezialisten, deren Identität von den Münch-



Wir haben den Experten für Ihr Windows-Problem!

Windows-Probleme? Sie haben Windows als Betriebssystem und benötigen Computerhilfe? Expertiger hilft.

„Expertiger“ IT-Support: Auf der Plattform werden die Supportfälle via Telefonie, Screensharing und Mail abgewickelt.

nern per Post-Ident geprüft wird. So kam man auf die Bezeichnung „Crowdsourced“ IT-Support. Allerdings, so Gersmann, übernehme man nur professionelle Services und Beratungen, also alles, was über „normale Anschlussproblematiken“ hinausgehe. Gersmann: „Wir grenzen uns hier entscheidend von Call Center-Lösungen ab, denn der Kunde wird dem Experten für die Dauer der Fallbearbeitung fest zugeordnet und kann via Messaging, Click-to-Call oder dem Einstellen eines Rückrufwunsches interaktiv mit diesem kommunizieren.“

Berater loggen sich selbst ein

Fachleute zu finden, die für die Probleme der Anrufer zur Verfügung stehen, haben

die Münchner nicht, „Die Leute kommen auf uns zu“, erklärt der Entwickler stolz. Wobei jene, die sich bewerben, über recht hohe Qualifikationen und Praxiserfahrungen verfügen müssen. So habe man eher weniger Wissenschaftler unter den Beratern, sondern in der Regel Fachinformatiker oder „trainierte Autodidakten“. Nach einer Vorselektion und Schulung starten die neuen Mitarbeiter dann für Expertiger, aber ohne vorgegebene Arbeitszeiten. Sobald eine Kundenanfrage eingeht, wird diese in Echtzeit an einen passenden verfügbaren Experten weitergeleitet. Gersmann: „IT Experten aus ganz Deutschland können sich bei uns einloggen, wenn sie Computer-Support geben möchten. Danach müssen diese sich auch vor den Kunden beweisen: Kunden werden ausdrücklich gebeten, die Qualität jeder Beratung zu bewerten. Diese Noten fließen hinterher wieder in die Skills zur Auswahl der Berater ein.

„Wir haben ein Standard-Preismodell als Dienstleister für Endkunden“ erläutert Gersmann das aktuelle Geschäftsmodell und blickt in die Zukunft: „Inzwischen haben wir auch mit unserem Partnermodell gestartet und arbeiteten bereits erfolgreich mit einigen der größten deutschen Telco- und Hosting Anbieter zusammen“, so Gersmann. So könnten Support-Anfragen, die nicht unmittelbar mit dem Anbieter zu tun hätten, an Expertiger ausgelagert werden. „Aus strategischer Sicht hat die Zusammenarbeit mit Anbietern von Produkten und Services rund um Hard- und Software für uns große Bedeutung.“

Kai-Werner Fajga



Den Support bei der Internet-Plattform leisten aktuell rund 100 selbstständige oder nebenberufliche Computerspezialisten.