

## **Interview mit Herrn Philip Klages, Geschäftsführer von Tio.li/Wirschenken.de, Datum: 24.05.07**

**Herr Klages, ich muss gestehen, dass es mich sehr verwundert hat als Sie mir per eMail das Angebot für ein Interview rund um Tio.li und Wirschenken.de machten. Ich hatte Ihren Service schließlich schon lange abgeschlossen, nachdem es seit Monaten sehr still um ihn geworden war. Lebt Tio.li doch noch?**

Tio.li ist weiterhin aktiv: Es werden Angebote freigeschaltet, an denen unsere Mitglieder teilnehmen, und Prämien verschickt. Erst im April gingen wieder ein paar Ipods an Mitglieder raus, die alle Bedingungen erfüllt hatten. Wir haben uns also keinesfalls, wie auf manchen Internetseiten vermutet wurde, aus dem Staub gemacht – das ergäbe auch keinen Sinn, weil Tio.li von der ersten Minute an profitabel gearbeitet hat und wir auch weiterhin im Freebie-Markt aktiv bleiben wollen.

**Sie sagen, dass Tio.li weiter aktiv ist. Auf diversen Internetseiten ist da ganz anderes zu lesen: User berichten, dass Angebote nicht mehr freigeschalten werden, dass der Support nicht auf Anfragen antwortet ... Wie ist das zu erklären?**

Erstmal möchte ich anmerken, dass es im Internet immer so ist, dass sich negative Meinungen viel schneller verbreiten als positive. Deshalb gab es in letzter Zeit tatsächlich viel negative Publicity rund um unseren Service, die wir auch mit Interesse verfolgt haben.

Wir wollen dieser negativen Berichterstattung auch nicht ausweichen, sondern uns der Kritik stellen, wozu auch dieses Interview einen Beitrag leisten soll.

**Auch und gerade in negativen Meinungen steckt meistens ein wahrer Kern ...**

Das stimmt – und wir wollen dazu auch gerne Stellung beziehen. Es stimmt, dass in letzter Zeit in unserem Unternehmen nicht alles rund lief, was vor allem auch mit tiefgreifenden Umstrukturierungen bei Tioli zusammenhängt. Zuerst einmal ziehen wir derzeit unsere Büroräume von Iserlohn nach Düsseldorf um und hoffen, dass der Umzug in wenigen Wochen vollständig vollzogen ist. Was aber noch wichtiger ist: Wir strukturieren derzeit unsere Internetseiten Wirschenken.de und Tio.li völlig um, um unseren Mitgliedern in Zukunft einen noch besseren Service bieten zu können. Um unsere Kapazitäten während der Umstrukturierung zu bündeln, haben wir den Support von Tio.li völlig heruntergefahren. Angebote, an denen unsere Mitglieder teilnehmen, werden automatisch weiterhin freigeschalten.

**Und an wen wenden sich die Mitglieder, wenn es wirklich Probleme bei der Angebotsfreischaltung gibt? Das Tio.li Forum ist ja inzwischen auch nicht mehr erreichbar, die Telefonnummer auf der Tio.li Internetseite ist auch nicht korrekt ...**

Es kann vereinzelt vorkommen, dass es Probleme bei der Angebotsfreischaltung gibt, was an unseren Partnern, aber auch an den Mitgliedern liegen kann, die vielleicht nicht richtig an einem Angebot teilgenommen haben. In Kürze werden wir uns der User-Fragen zum Thema „Angebotsfreischaltung“ wieder annehmen und zusehen, dass alle User, die ehrlich an einem Angebot teilgenommen haben, auch freigeschaltet werden. Wenn der Umzug nach Düsseldorf vollständig ist, wollen wir unseren Mitgliedern außerdem auch telefonischen Support anbieten. Ein Support-Forum werden wir in Zukunft nicht mehr anbieten – wir sind aber sicher, dass unsere Mitglieder in den zahlreichen Online-Foren zum Thema Freebies gut und objektiv zu Freebies und gerne auch unserem Service diskutieren können.

**Hätte man die Mitglieder nicht von den Umstrukturierungen und der Support-Auszeit informieren können? Im Gespräch mit Ihrem Geschäftspartner Herrn Laufhoff wurde mir ja auch zugesichert, dass ein Newsletter versendet wird. Es kam allerdings nichts ...**

Ich gebe Ihnen Recht: Es wäre gut gewesen unsere Mitglieder zu informieren. Es sind in dieser Hinsicht sicherlich einige Fehler in der Unternehmenskommunikation gemacht worden, die man hätte vermeiden können. Wir möchten uns für diese Fehler entschuldigen: Wir haben aus den Fehlern gelernt und wollen in Zukunft mehr auf unsere Mitglieder zugehen und mehr Kundenfreundlichkeit und Transparenz schaffen.

**Beim neuen Service soll also alles besser werden. Können Sie uns mehr zum neuen System erzählen?**

Wie gesagt: Wir strukturieren unsere beiden Services Wirschenken.de und Tio.li derzeit um. Ziel der neuen Plattform soll es sein, dass wirklich jeder Freebies erhalten kann. Deshalb wollen wir auch „preiswerte“ Freebies wie DVDs anbieten, die man durch wenig Aufwand erwerben kann. Bisher ist es beim Freebie-System ja so, dass viele ihre Prämien gar nicht erreichen, weil die Anforderungen für den „Normaluser“, der seinen Link nicht auf gut frequentierten Internetseiten bewerben kann, viel zu hoch sind. Damit wollen wir mit dem neuen System Schluss machen. Außerdem glauben wir, dass wir durch das neue System die Ehrlichkeit der User fördern können: Wir haben viele negative Erfahrungen gemacht mit „gekauften“ Geworbenen, Betrug bei Angebotswahrnehmung, usw. und hoffen, dass das mit dem neuen System nicht mehr nötig sein wird.

**Auch bei Ihrem Service Wirschenken.de gab es doch schon günstige Prämien wie DVDs. Wo liegt der Unterschied zu Ihrem neuen Service?**

Der neue Dienst wird eine Weiterentwicklung von Wirschenken.de sein: Wir bauen die Seite völlig neu auf und wollen sie benutzerfreundlicher und leichter zugänglich gestalten. Wir haben zu Wirschenken.de viele Anregungen erhalten, die wir nun in den neuen Dienst mitaufnehmen möchten. So wird es – nur um eines zu nennen – bei dem neuen Dienst möglich sein, die Prämie auch zu wechseln, was bei Wirschenken.de nicht möglich war und von vielen als Nachteil empfunden wurde.

**Das „neue Wirschenken.de“, wie ich es einmal nennen möchte, sollte ja laut Webseite schon am 10.05.07 online gehen. Stimmt es, was ich in meinem Blogbeitrag formulierte, dass die Uhren in Ihrem Unternehmen einfach etwas anders ticken?**

Unsere zwei Programmierer und natürlich auch Herr Laufhoff und ich (A.d.R.: die Geschäftsführer von Tio.li) arbeiten derzeit unter Hochdruck an dem neuen System. Leider hat sich erwiesen, dass es komplexer ist als gedacht, so dass wir unseren ursprünglichen Termin nicht einhalten konnten. Wir möchten aber gleich mit einem voll ausgereiften System starten und bitten daher um Verständnis für die Verzögerung.

**Gibt es einen neuen Starttermin?**

Wir wollen und können kein genaues Datum nennen. Wir denken aber, dass der neue Dienst spätestens im Herbst diesen Jahres starten wird.

**Eine wichtige Frage ist natürlich: Was passiert mit den bestehenden Accounts der Mitglieder?**

Wir möchten, dass unsere Mitglieder zufrieden sind und werden alle bestehenden Accounts von wirschenken.de und tioli in das neue System integrieren. Bereits erworbene Punkte sollen dabei nicht verloren gehen, sondern mit in das neue System aufgenommen werden. Wir sind bemüht eine faire Lösung zu finden, mit der unsere Mitglieder und wir einverstanden sein können.

**Und was passiert dann mit Tio.li?**

Tio.li wird vollständig in das neue System integriert und dann abgeschaltet.

**Vielen Dank für das Gespräch. Ich bin gespannt, wie es hier weitergeht.**