

# BENCHMARKSTUDIE 2021

## Aktuelle Insights zum Kundenverhalten in Zeiten von Customer Service Optimierung auf Basis von 1 Milliarde Datenpunkten

Hohe Anrufvolumen in Kombination mit starken Schwankungen stellen eine der größten Herausforderungen im telefonischen Kundenservice dar, was sich häufig in einer niedrigen Erreichbarkeit und vielen Wahlwiederholungen widerspiegelt. Das Resultat: gestresste Mitarbeiter, verlorene Umsätze und vor allem unzufriedene Kunden. Nur 65% der befragten Anrufer sind laut der promio.net Studie 2018 mit dem Telefonservice, wie er bis dato von vielen Service-Centern angeboten wird, zufrieden.

### Schwankende Anrufvolumen und unvorhersehbare Peak-Situationen

Intelligente Warte- und Rückrufservices können in Service Centern heutzutage mittels vorausschauender Datenanalysen über Anrufvolumen und -muster die optimale Steuerung und Verteilung der eingehenden Anrufe ermöglichen. Die Benchmarkstudie gibt einen Überblick über die möglichen Potentiale für Service Center, speziell in den Bereichen Versicherungen, Finanzen und Banken, Energieversorger und Retail & E-Commerce. Durch eine groß angelegte Auswertung von über 1 Milliarde Datenpunkten wurde untersucht, wie sich Kunden im Zusammenspiel mit intelligenten Warte- und Rückrufservices verhalten, bei denen Künstliche Intelligenz, Machine Learning und Data Science zum Einsatz kommen. Hierbei wurden branchenspezifische

Besonderheiten zum Nutzerverhalten, Akzeptanz von Rückrufen, Terminbuchungen und zu Self-Service-Angeboten herausgearbeitet. Alle betrachteten Unternehmen operieren mit gängigen ACD Systemen wie Genesys, Avaya, Vier, Cisco, Unify, Voxtron, Sikom, Asterisk und Mitel, die zusätzlich über die virtualQ-optimiert werden. virtualQ-Funktionen sind ACD/TK unabhängig und funktionieren ohne IT Anbindung.

ca. **2,5%**  
des wöchentlichen  
Anrufvolumens von  
Energieversorgern fallen auf  
die Zeit zwischen  
**10 + 11 Uhr**  
an Freitagen.

### Stunden- und tagesabhängige Anrufspitzen

Es gibt extreme Unterschiede im Anrufvolumen pro Tag. Dies ist für Unternehmen nur sehr bedingt vorhersehbar und steuerbar. Intelligente Algorithmen können hier Abhilfe schaffen. Das Phänomen der unvorhergesehenen Anrufspitzen tritt über alle Branchen hinweg auf, wobei insbesondere

Versicherungen damit zu kämpfen haben. Als Konsequenz drohen hohe Abbruchraten und sinkende Kundenzufriedenheit. Intelligente Algorithmen bieten hier ein enormes Potential, dies frühzeitig zu erkennen und mittels Machine Learning das virtuelle Wartefeld zu optimieren.

### Anrufvolumen im Tages- und Wochenverlauf

Intelligentes Warte- und Rückrufmanagement ermöglicht es, Anrufspitzen im Tages- und Wochenverlauf zu glätten und so gezielt auf branchenspezifische Peaks zu reagieren. Spezifische Anforderungen, Bedürfnisse und Zielsetzungen in den Branchen benötigen einen maßgeschneiderten Algorithmus, der die Kontrolle über branchenspezifische Peaks in Service-Centern ermöglicht. Unsere Datenauswertung der Verteilung des Anrufvolumens im Tages- und Wochenverlauf zeigt, dass alle Branchen mit einem typischen Peak am Montagmorgen zwischen 9.00 und 12:00 Uhr zu kämpfen haben.

Des Weiteren lassen sich weitere branchenspezifische Peak-Verläufe unter der Woche ablesen. Während sich das Volumen im Retail & E-Commerce eher über die Nachmittage bis hinein in die Abendstunden verteilt, treten bei Versicherungen hingegen vermehrt Stoßzeiten an Nachmittagen auf.

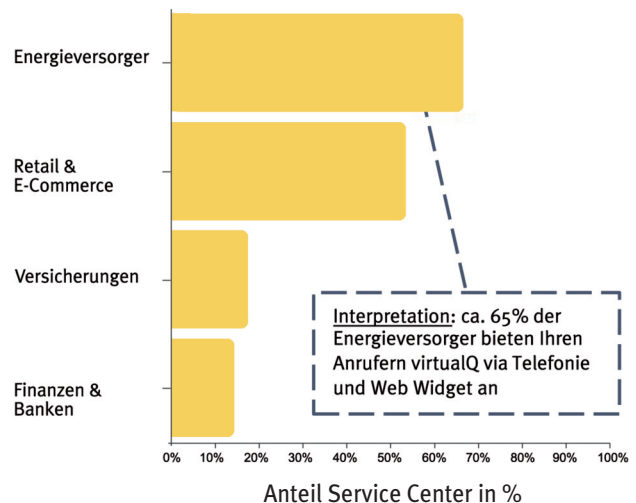
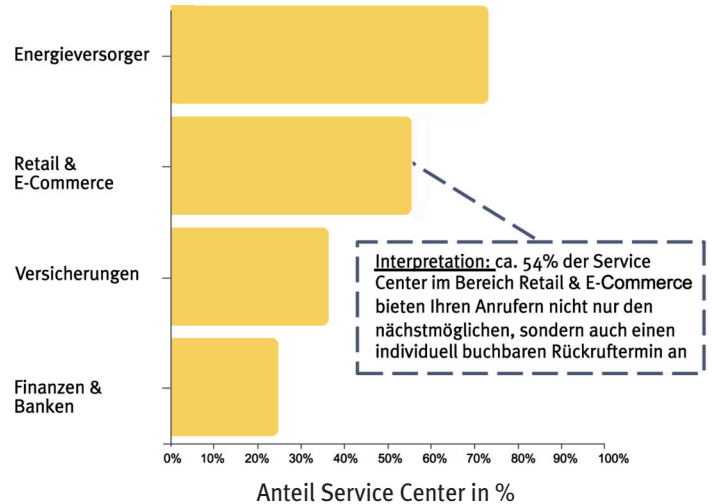
Ein AI-basierter Warte- und Rückrufservice kann dem entgegenwirken, indem er dem Kunden anbietet, das Warten zu übernehmen und ihn zu benachrichtigen, sobald er an der Reihe ist. Spitzen im Anrufvolumen werden so geglättet und eine konstante Mitarbeiterauslastung wird gesichert. Als Folge reduziert sich der emotionale Druck auf Mitarbeiter und die durchschnittliche Anrufdauer (AHT) sinkt.

### Das Branchen-Potential der Algorithmen in der Praxis:

- Dauereinsatz der Queuing-Services zur Optimierung der Customer Experience
- Volumenverschiebung im Tagesverlauf / Intra[1]Day-Management
- Abfederung von kleineren Peaks und Ausnahmesituation (Wettereinbruch, Weihnachtsgeschäft, Lieferantenstreik, Minutenpeaks etc.)

### Anrufverhalten beim virtuellen Warten

Im Normalfall wird ein Anruf nach wenigen Minuten Wartezeit abgebrochen. Besteht im Vergleich dazu das Angebot eines AI-basierten Warte- und Rückrufservices, zeigt sich eine deutlich höhere Geduld, zu einem späteren Zeitpunkt



zurückgerufen zu werden und somit „virtuell zu warten“. Dies bietet das Potenzial, Anrufspitzen oder Anrufvolumen zu glätten und besser für das Unternehmen zu verteilen und zu steuern. Während die Anrufer im Bereich Versicherungen mit einer besonders hohen Geduld für das virtuelle Warten hervorstechen, zeigen auch die restlichen Branchen eine außerordentlich gute Annahme des Services. Diese übertrifft die durchschnittliche Bereitschaft für das klassische Warten am Telefon um ein Vielfaches.

### Hohe Akzeptanz virtuell zu warten, bietet viele Chancen

Über alle Branchen hinweg tendieren Anrufer dazu, ihr Anliegen vor dem Rückruf selbst zu lösen (z. B. Self-Service) oder das Problem löst sich schlicht „von selbst“. Dieser

Anteil ist bei Anrufern im Bereich Retail & E-Commerce mit ca. 20% besonders hoch. Hier hat sich eine modulare Kombination von Services bewährt, bei denen die Rückruf-Terminierung durch individuelle Zusatzangebote ergänzt wird, sodass das Anrufvolumen zusätzlich eingedämmt werden kann. Virtuelles Warten ermöglicht es, Anrufspitzen zu reduzieren und die Erreichbarkeit deutlich zu steigern.

Die virtualQ-Algorithmen sind in der Lage, den nächstmöglichen Rückruftermin so zu bestimmen, dass der Vorschlag in **91%** der Fälle angenommen wird.

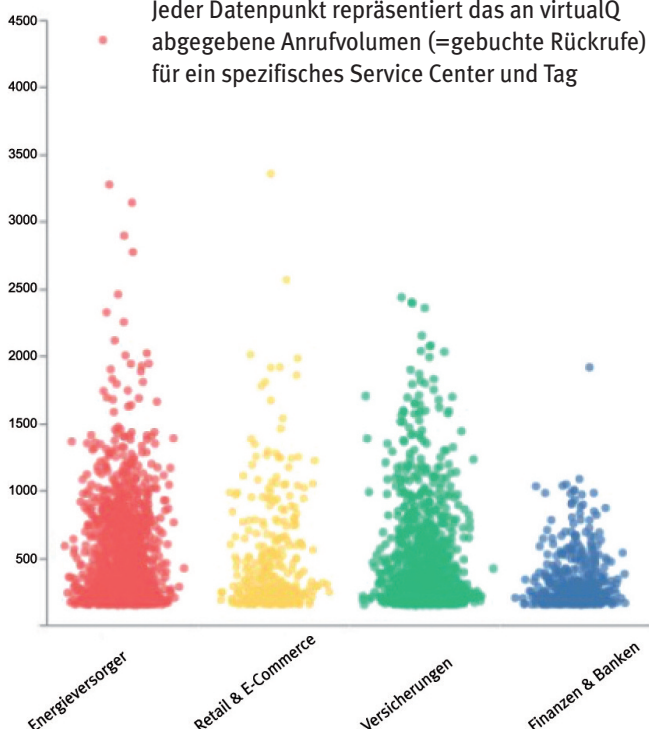
Kontakt-Erfahrung zu ermöglichen und die Erreichbarkeit optimal zu gewährleisten. Unternehmen nutzen diesen Service zunehmend, um die Terminbuchung mit weiteren Informationen anzureichern und so Agenten auf das Beratungsgespräch vorzubereiten. Das Anbieten von zusätzlichen individuellen Terminen über einen Voice-Assistenten ist vor allem bei Energieversorgern und im Retail & E-Commerce gefragt. Eine intelligente Terminvergabe über einen Voice-Assistenten ermöglicht es Kunden, ihren individuellen Wunschzeitpunkt für den Rückruf auszuwählen. Dies

### Individuelle Terminbuchung & Web Widgets

Eine Terminvergabe über Telefonie und Web ist insbesondere bei Energieversorgern und im Retail & E-Commerce beliebt, aber auch in den anderen Branchen ist eine stark steigende Tendenz zu erkennen. Nächstmögliche oder individuelle Rückrufe bzw. Termine können sehr dynamisch und schnell per Web-Widget als Buchungsformular in den Webseiten eingebunden werden. Dies ist eine elegante Möglichkeit, den Anrufern eine transparente und kundenfreundliche

bietet das Potenzial, weniger dringliche Anliegen zu einem späteren Zeitpunkt nach hinten zu schieben und so Service-Mitarbeiter zu entlasten. Etwa ca. 54% der Service Center im Bereich Retail & E-Commerce bieten ihren Anrufern nicht nur den nächstmöglichen, sondern auch einen individuell buchbaren Rückruftermin an. Interpretation: Etwa 65% der Energieversorger bieten ihren Anrufern virtualQ via Telefonie und Web Widget an.

Gebuchte Rückrufe pro Service Center und Tag  
 Jeder Datenpunkt repräsentiert das an virtualQ abgegebene Anrufvolumen (=gebuchte Rückrufe) für ein spezifisches Service Center und Tag



virtualQ ist Marktführer für intelligente Warte- und Rückrufservices und hat sich mit seinen Lösungen auf die Optimierung der Customer Experience im Service Bereich spezialisiert. Das Unternehmen fungiert als Vorreiter, wenn es um den Einsatz von Künstlicher Intelligenz, Machine Learning und Data Science im Service Sektor geht. Mit seinem Produktportfolio basierend auf intelligentem Warteschleifen Management (Warte- und Rückruf Management sowie Termin-Vergabe) und Sprach-Intelligenz (AI) schafft virtualQ eine kundenorientierte, digitale Service-Welt und kommt damit seiner Vision „a world without waiting“ täglich einen Schritt näher.

Ulf Kühnapfel, Managing Partner, virtualQ  
[www.virtualq.io](http://www.virtualq.io)