

Kostenlose Warteschleife.

Ergebnisse der Studie Customer Contact Insights 2012 und Lösungsangebote der Telekom.

Erleben, was verbindet.



Gesetzliche Regelung zu kostenlosen Warteschleifen.

	Phase 1	Phase 2
Betroffene Rufnummern-gassen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle zeittarifierten Verbindungen, Ausnahme: Festnetz- und Mobilfunkrufnummern, 0800 (da für den Anrufer kostenlos) ▪ Achtung: zeitabhängige Mobilfunktarife für 0180-2 und 0180-4 ▪ Gilt nur für Anrufe aus Deutschland 	
Tarifierung von Warteschleifen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vor Verbindungsbeginn mindestens 2 Minuten kostenfrei ▪ Tarifierung aller nachgelagerter Warteschleifen möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundsätzlich in voller Länge kostenlos ▪ Unabhängig davon, wann eine Warteschleife während der Verbindung auftritt
Informations-pflicht	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kostenfreiheit oder Tarifierung je Verbindung ▪ Voraussichtliche Wartedauer
Konsequenzen bei Verstößen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bußgeld bis 100.000 € für Contact Center Betreiber ▪ Im Einzelfall höheres Bußgeld 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie Phase 1; zusätzlich muss der Anrufer die gesamte Verbindung nicht bezahlen



Ergebnisse der Studie Customer Contact Insights 2012

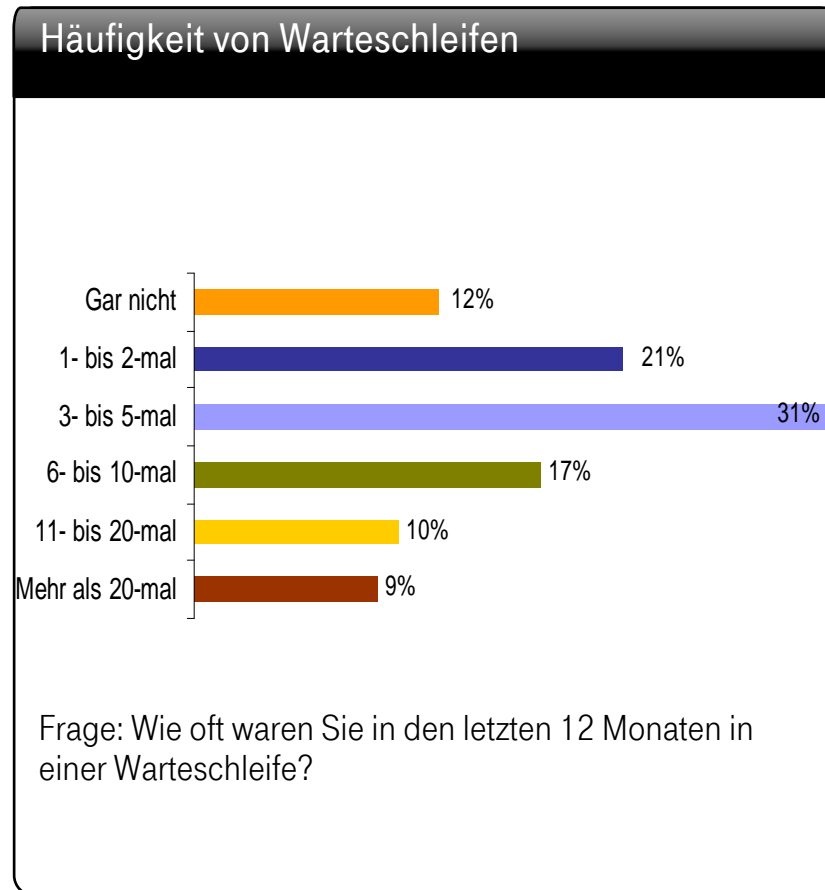


Customer Contact Insights 2012 – die Studie zur Warteschleife.

- Verbraucher-Befragung
 - Repräsentative Befragung von 1.000 Verbrauchern (telefonische Mehrthemenumfrage)
 - Partner für die Durchführung: Q I Agentur für Forschung GmbH
- Unternehmens-Befragung
 - Qualitative Befragung (telefonische Interviews nach vorheriger Terminvereinbarung)
 - Vertreter von 20 Unternehmen, die Kundenservice am Telefon erbringen
 - Branchen: u. a. Banken und Versicherungen, Versandhandel, IT, Logistik
 - Partner für die Durchführung: Ipsos GmbH



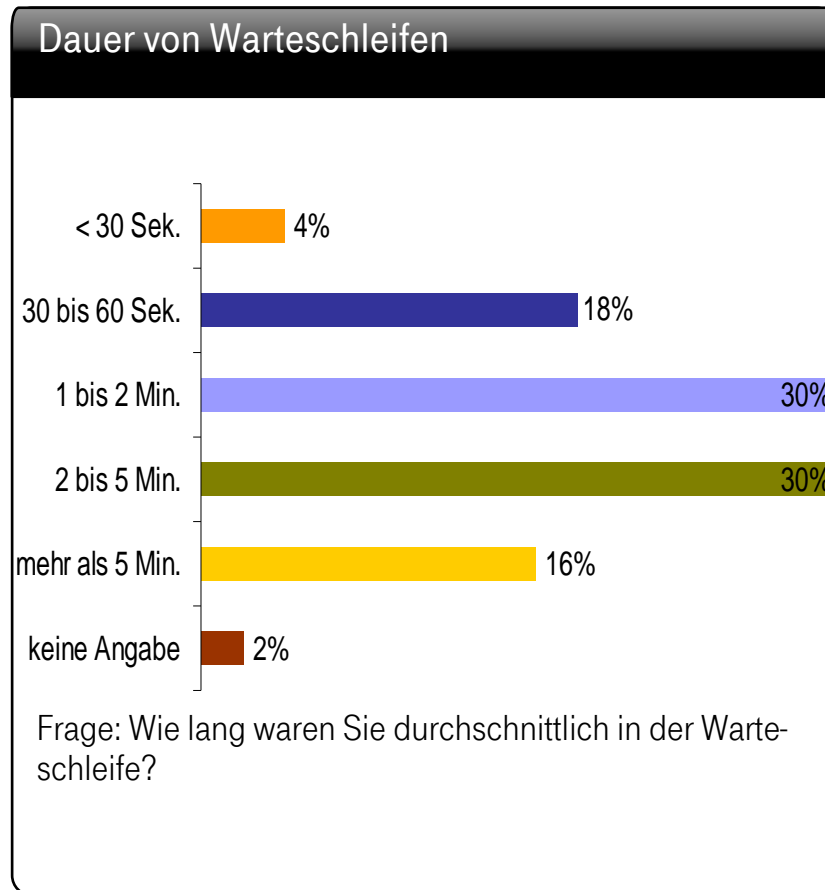
Verbrauchersicht: Häufigkeit von Warteschleifen.



- Fast alle – immerhin 88% - Verbraucher hatten in den letzten 12 Monaten Kontakt mit einer Warteschleife
- 12% der Befragten waren in den letzten 12 Monaten nie in einer Warteschleife
- Weitere 52% der Verbraucher waren maximal fünfmal in einer Warteschleife
- Lediglich 19% der Befragten mussten elfmal oder öfter, d.h. im Schnitt wenigstens einmal pro Monat am Telefon warten



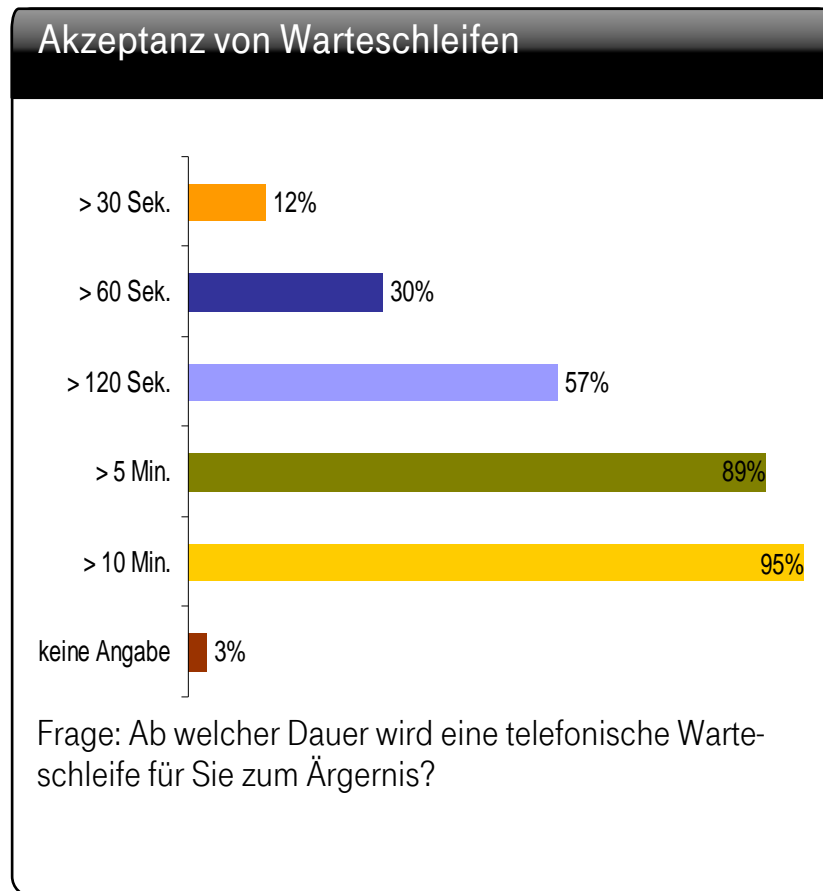
Verbrauchersicht: Dauer von Warteschleifen.



- Sehr kurze und sehr lange Warteschleifen scheinen gleichermaßen Ausnahmen zu sein
- Nur 4% der Befragten geben an, dass die Warteschleifen in der Regel 30 Sekunden oder weniger dauerten
- In Summe gaben 52% der Verbraucher an, dass die Wartezeit in der Regel 2 Minuten oder weniger betrug
- Vermutlich wird die Dauer einer Warteschleife von Verbrauchern oft überschätzt



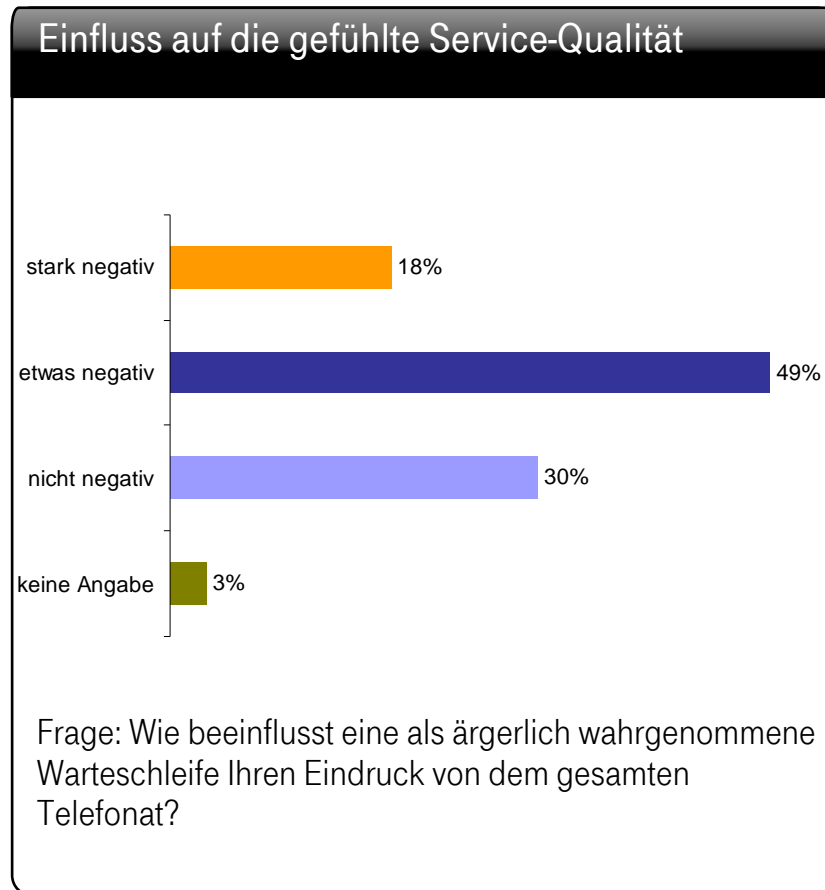
Akzeptanz von Warteschleifen.



- 88% der Befragten gaben an, eine Warteschleife von bis zu 30 Sekunden zu akzeptieren
- Nach 60 Sekunden Wartezeit sinkt dieser Wert bereits auf 70%
- Wartezeiten von mehr als 2 Minuten werden von weniger als der Hälfte der Verbraucher akzeptiert
- Lediglich 2% der Anrufer werden auch durch eine Wartedauer von 10 Minuten und mehr nicht verärgert



Einfluss auf die gefühlte Service-Qualität.



- In Summe geben 67% der Befragten an, dass ihr Gesamteindruck von dem Telefonat negativ beeinflusst wird
- Lediglich 30% der Befragten zeigen sich von der Warteschleife unbeeindruckt
- Die Wartedauer ist damit ein wesentlicher Faktor für die gefühlte Service-Qualität
- Der Anrufer bildet sich bereits vor der Annahme des Gesprächs eine Meinung von der Qualität des Service
- Kostenlose Warteschleife bietet hierbei sowohl Chancen als auch Risiken



Unternehmenssicht: Warteschleifen unvermeidlich.

- Keines der befragten Unternehmen kann grundsätzlich ausschließen, dass auf seinen Servicenummern Warteschleifen auftreten
- Allerdings variiert die von den Unternehmen angegebene Dauer der Wartezeit von ca. 20 bis 30 Sekunden bis hin zu mehreren Minuten
- Warteschleifen sind oft ein saisonales bzw. temporäres Phänomen aufgrund von Lastspitzen
- Übliche Realisierungsform heute: Wartefeld in der eigenen TK-Anlage



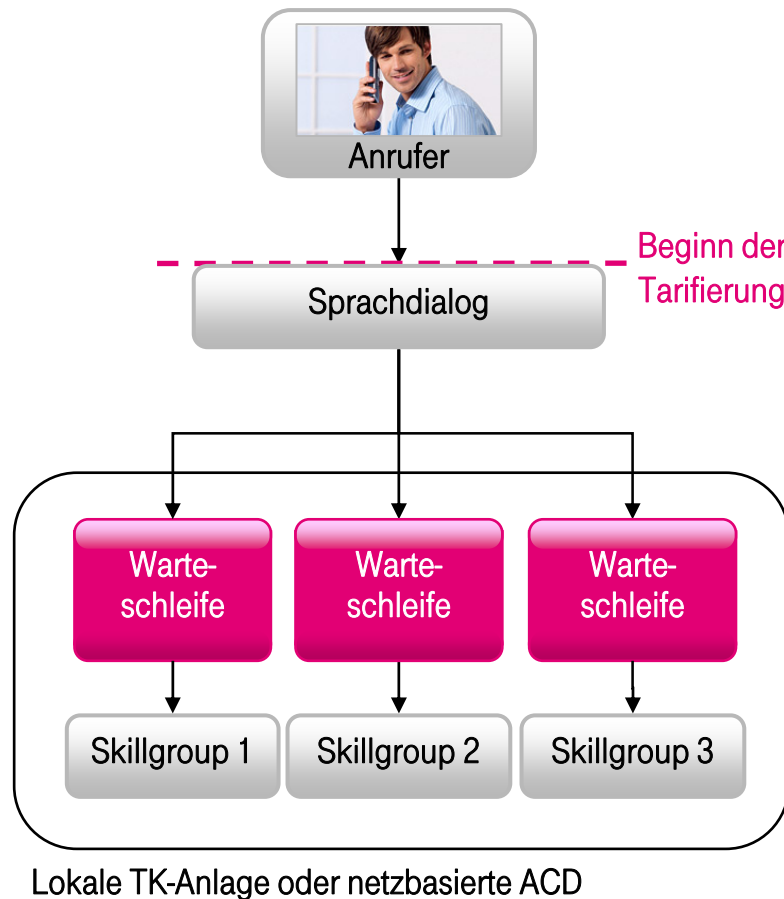
Lösungsangebote der Telekom



Lösungsangebote der Telekom im Überblick.



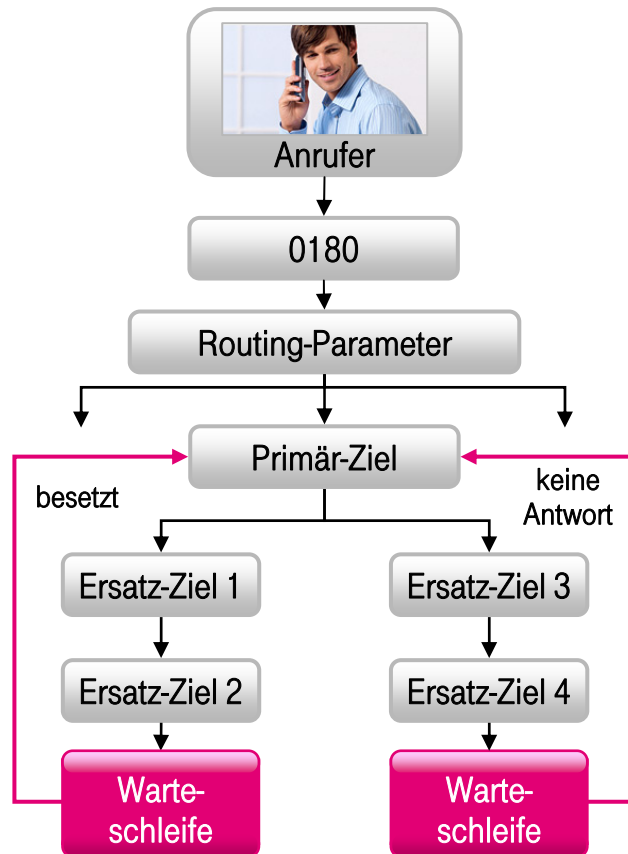
Lösungsdesign Sprachdialog / IVR.



- Sprachdialog am Beginn der Verbindung erfasst Informationen, die für die Bearbeitung des Anliegens von Bedeutung sind
- Ist das angesteuerte Ziel nicht erreichbar, gelangt der Anrufer in eine kostenpflichtige Warteschleife
- Warteschleifen können wie gewohnt in einer lokalen TK-Anlage oder einer netzbasierten ACD abgebildet werden



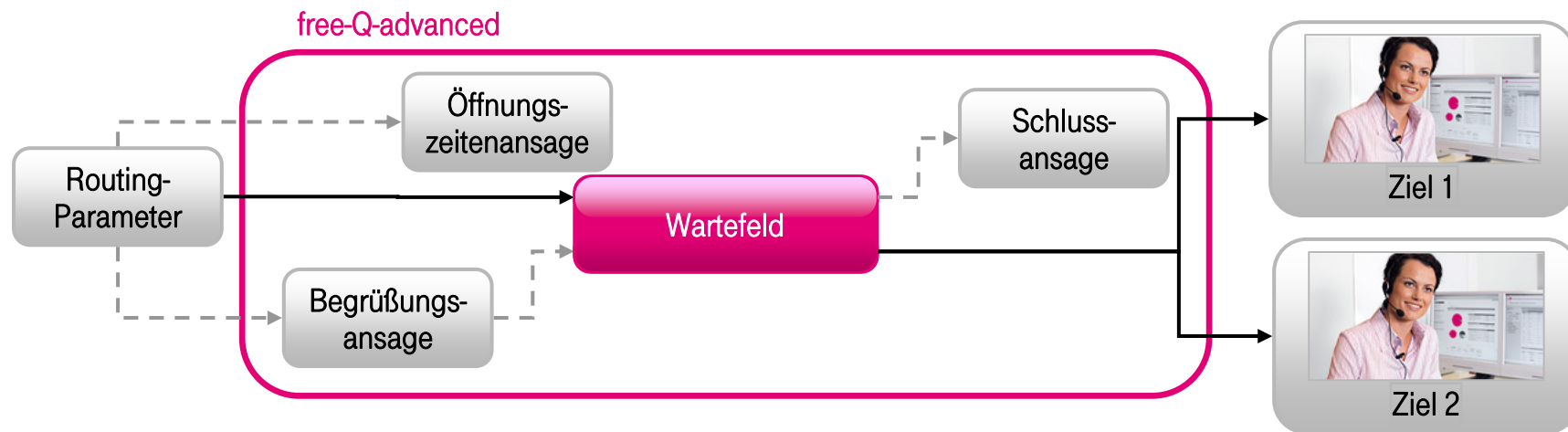
free-Q-one – Integration in Ihr individuelles Routing.



- Routing-Funktionen der Servicenummer sind unverändert nutzbar
- Anrufumlenkung bei „besetzt“ und „keine Antwort“ bleibt erhalten
- Vollständige Online-Administration Ihrer Verkehrsführung und Warteschleifen
- Detaillierte statistische Auswertung der Wartezeiten an den angesteuerten Zielen



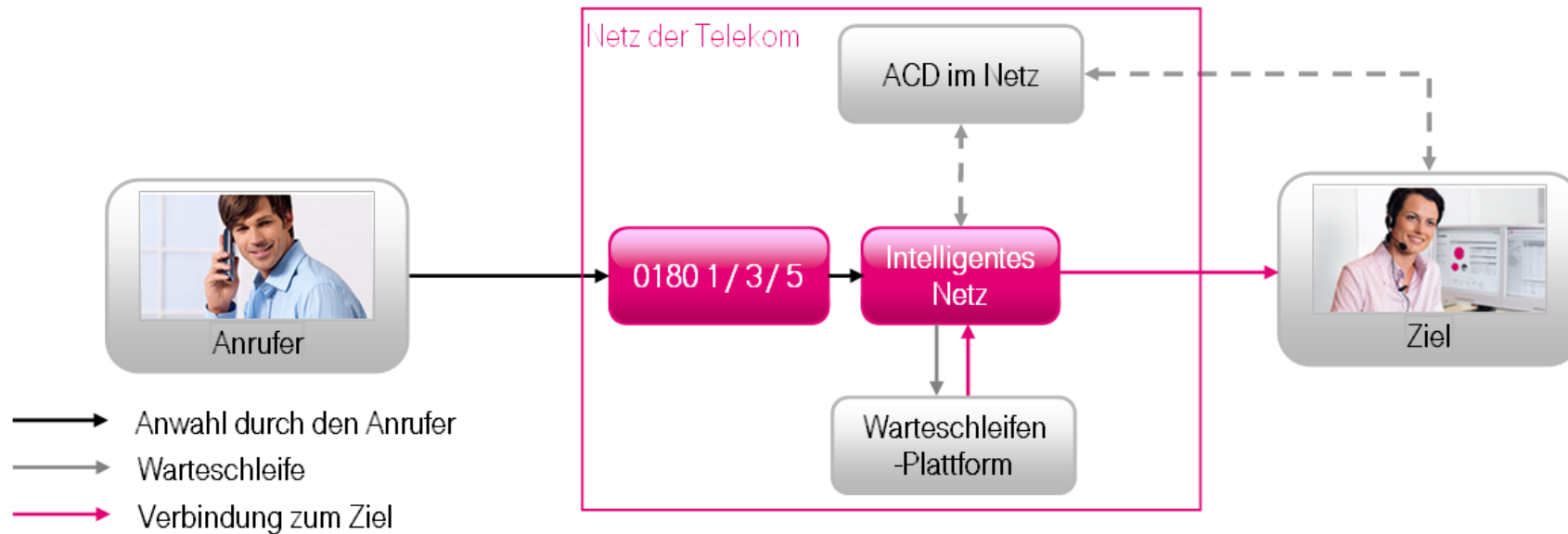
free-Q-advanced – flexibel erweiterbar.



- Auf Wunsch kostenlose Begrüßungsansage vor der Verbindung zum Ziel bzw. vor dem Wartefeld
- Kostenlose Schlussansage vor dem Abbruch des Calls nach 120 Sekunden



Lösung Managed Services – ACD im Netz.



- Anrufe werden von der Telekom in einer kostenlosen Warteschleife im Netz gehalten, wenn am Ziel gerade keine Ressourcen verfügbar sind (gemonitort über die ACD)
- Anrufe werden nur zugestellt, wenn sich in der ACD wieder freie Ressourcen befinden



Weitere Fragen oder Informationsbedarf?

Tobias Fleischer

Leiter Marketing und Produktmanagement Servicenummern

Tel: 0228-181-55114

Mobil: 0151-12587645

E-Mail: tobias.fleischer@telekom.de

Competence Center Mehrwertlösungen

Tel: 0800-3300800

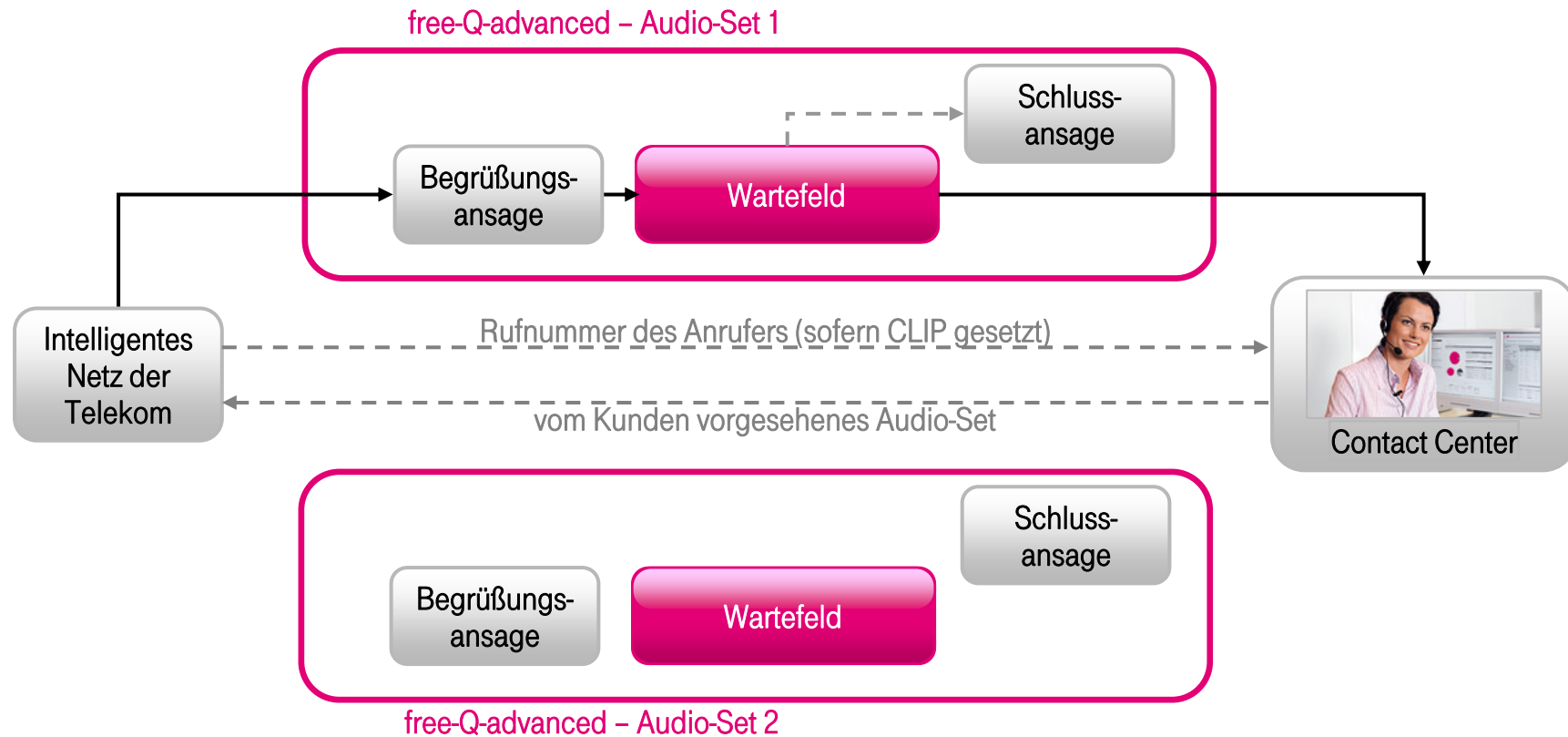
E-Mail: mehrwertloesungen@telekom.de



Anhang



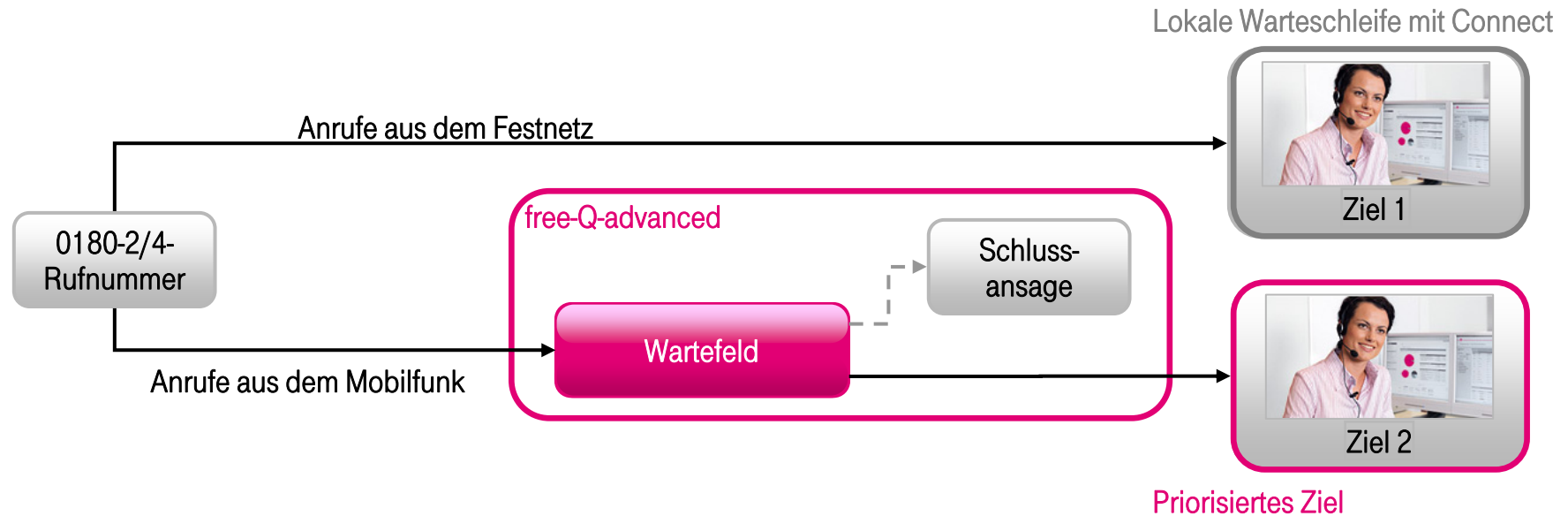
Individuelle Anpassung von free-Q-advanced – Beispiel 1.



- Sofern der Anrufer seine Nummer sichtbar macht, wird diese per https-Schnittstelle an das Contact Center übergeben
- Das Contact Center gibt zurück, welches Audio-Set für den Anrufer verwendet werden soll
- Das Contact Center bildet so seine Kundensegmentierung auch innerhalb von free-Q-advanced ab



Individuelle Anpassung von free-Q-advanced – Beispiel 2.



- Anrufe aus dem Festnetz werden zu einem speziellen Ziel geführt, hier erfolgt ein Connect, die Warteschleife wird lokal in der TK-Anlage realisiert
- Für Anrufe aus dem Mobilfunk wird free-Q-advanced genutzt
- Mobilfunkanrufer werden priorisiert, um Wartezeiten von mehr als 120 Sekunden zu vermeiden



Kostenfaktor „kostenlose Warteschleife“ (1/3).

- free-Q-one: einmaliger Bereitstellungspreis + monatliche Überlassung inklusive Flat ohne Minuteneinschränkung
- Einmalige Bereitstellung
 - free-Q-one: 49,95 €/0180call-Rufnummer
 - Individuelle Warteschleifenansage bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden: 19,95 €/0180call-Rufnummer
 - Individuelle Warteschleifenansage bei Erstellung des Voice-Files durch die Telekom: 49,95 €/0180call-Rufnummer
- Monatliche Überlassung
 - free-Q-one mit Standardansagen: 19,95 €/0180call-Rufnummer
 - free-Q-one mit Standardansagen und individuellen Warteschleifenansagen: 29,95 €/0180call Rufnummer



Kostenfaktor „kostenlose Warteschleife“ (2/3).

- free-Q-advanced: einmaliger Bereitstellungspreis + monatliche Überlassung inklusive Flat ohne Minuteneinschränkung
- Einmalige Bereitstellung
 - free-Q-advanced: 79,95 €/0180call-Rufnummer
 - Individuelle Warteschleifenansage bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden: 19,95 €/0180call-Rufnummer
 - Individuelle Warteschleifenansage bei Erstellung des Voice-Files durch die Telekom: 49,95 €/0180call-Rufnummer
- Monatliche Überlassung
 - free-Q-advanced mit Standardansagen und individuellen Ansagen: 99,95 €/0180call Rufnummer



Kostenfaktor „kostenlose Warteschleife“ (3/3).

- Funktion „kostenlose Warteschleife“ mit ACD:
 - Einmalige Bereitstellung: 0,00 €
 - Individuelle Warteschleifenansage bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden: nach Aufwand
 - Monatliche Überlassung: 5,00 € je Agent
 - Die Preise für die Nutzung der Funktion „kostenlose Warteschleife“ verstehen sich zuzüglich der regulären Kosten für die Nutzung der ACD

