

Call-Back *versus* virtualQ[®]

Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Outbound Call-Back und virtualQ[®] Call-In

White Paper

Eine häufig auftretende Frage zu virtualQ[®] Call-In Lösungen betrifft die Unterschiede zu Call-Back. Beide Technologien zielen darauf ab die Warteschleifen in Contact-Centern abzuschaffen. Die nachfolgende Darstellung zeigt sowohl

gemeinsame Vorteile gegenüber traditionellen Contact-Centern Systemen mit Warteschleife, als auch die Vorzüge von virtualQ[®] Call-In auf. Im darauffolgenden Text sind die einzelnen Punkte zum besseren Verständnis näher erläutert.

Gemeinsame Vorteile

Call-Back und virtualQ[®] Call-In

„Warteschlangen sind Top-Aufreger der Branche (47%)“

Attensity-Studie

- Ist ein Anrufer in der Warteschleife, können je nach Tarif Leitungskosten für einen Contact-Center Betreiber entstehen. In beiden Lösungen kann der Anrufer bei längeren Wartezeiten den Hörer auflegen und belegt so keine Leitung mehr, wodurch Leitungskosten, die sonst entstanden wären, eingespart werden können.

- Durch erhöhtes Anrufvolumen, das die Kapazitäten eines Contact-Centers überschreitet, entstehen Peaks und Wartezeiten für Anrufer. Durch die Einführung von Call-Back oder virtualQ[®] Lösungen können diese Peaks geglättet werden und die Auslastung der Agenten optimiert werden. Bei gleichbleibender Agentenzahl können so mehr Anrufer bedient werden.

Beide Lösungen schaffen die traditionelle Warteschleife ab. Da ein Anrufer während des Warteprozesses den Hörer auflegen kann und die Zeit bis zum Telefonat produktiv gestalten kann, entsteht gefühlt keine Wartezeit. So entsteht keine Frustration auf Kundenseite.

- Das verbesserte Warteempfinden wirkt sich ebenso auf Agenten eines Contact-Centers aus. Die Stimmung während eines Gesprächs steigt und die Gesprächsdauer sinkt.

- Ein Großteil der abgebrochenen Anrufe geschehen innerhalb der ersten Sekunden, da Anrufer dazu tendieren drohende Warteschleifen zu vermeiden.

- Beim Einsatz von Call-Back und virtualQ[®] Lösungen können die Abbruchraten gesenkt werden, da der überwiegende Grund für den Abbruch - die Warteschleife - entfällt.

In Stichpunkten

Call-Back und virtualQ[®] Call-In

Gemeinsamkeiten

Erhöhung der Kundenzufriedenheit
Gefühlte Wartezeit sinkt
Zufriedenere Mitarbeiter
Einsparung Leitungskosten
Verbesserung des Peak-Managements
Verbesserung KPI's

Call-Back

Anliegen bereits geklärt bei Rückruf
Teuer bei ausländische Nr.
Keine Anwendung für dringende/wichtige Anrufe
Call-Back kann in Sonderfällen nicht erfolgen
Längere Gesprächsdauer
Anzahl Call-Backs limitiert
Aufwendigere Implementierung

virtualQ[®] Call-In

Noch höhere Kundenzufriedenheit
Keine Gesprächskosten
Keine neue Prozesse für Agenten/Mitarbeiter
Anwendung gerade für dringende/wichtige Anliegen
Neue Möglichkeit der Kundeninteraktion - Feedback
Kostengünstiger
Schlanke und schnelle Implementierung

Call-Back Nachteile

Outbound Call-Back Limitierungen

- Der Zeitpunkt des Rückrufs ist in der Regel unbestimmt. Kunden sind aber daran interessiert den Gesprächszeitpunkt zu erfahren und selber die Kontrolle darüber zu behalten, ob Sie anrufen.

- Manche Anliegen können sich bis zum Call-Back erledigt haben. In einem solchen Fall ist ein Call-Back nicht zielführend und war vertane Arbeit

- Ein Call-Back dauert tendenziell länger, weil ein Kunde, der den Rückruf nicht erwartet, sich in sein Problem eindenken muss. Unter Umständen hat der Angerufene seine Unterlagen nicht griffbereit und verzögert so das Telefonat.

„55% haben schon zu einem anderen Anbieter gewechselt, weil sie mit dem Kundenservice unzufrieden waren

Zendesk 2014

- Die Anzahl der Call-Back-Versuche ist limitiert. Geht ein Anrufer nicht an das Telefon, kostet jeder weitere Anrufversuch zusätzlich Ressourcen. Dieser Vorgang kann nicht beliebig oft wiederholt werden. Wird der Kunde nicht erreicht, entstehen schlechte KPIs oder Chancen werden nicht ausgenutzt.
- Terminierte Call-Back-Lösungen sind anfällig für den Fall, dass zu der Zeit eines geplanten Anrufs das Anrufvolumen die Kapazitäten übersteigt. Hierbei entsteht die unangenehme Situation, dass der Call-Back ausfallen, nach hinten verschoben werden muss, oder für die regulären Anrufer eine längere Warteschleife entsteht.
- Ruft ein Kunde aus dem Ausland oder Mobiltelefon an, steigen beim Call-Back die Kosten enorm, da ein Auslandstelefonat oder Anruf an ein Mobilgerät getätigt werden muss.

virtualQ[®] Vorteile

Die virtualQ[®] Call-In Lösungen.

- Da der Anrufer bei virtualQ[®] Call-In Lösungen nach Ende der Wartezeit selber anruft, handelt es sich um einen Call-In. Hierbei trägt der Kunde die Kosten des Anrufs, während Outbound Call-Backs ein Unternehmen zusätzlich Geld kosten.
- Die technische Integration ist schlank und mit wenig Aufwand umsetzbar. Generell ist die Einbindung von virtualQ[®] unabhängig von den existierenden ACD-Systemen. Die Prozesse im Call-Center bleiben erhalten.
- Durch die einfache Integration entsteht kein zusätzlicher Aufwand für die Agenten. Diese können zwar sehen, ob jemand virtualQ[®] verwendet hat, der gesamte Prozess bleibt jedoch wie gewohnt. Es entsteht somit auch kein Schulungsaufwand.

„Die Option den Platz in der Warteschleife reserviert zu haben und in der Zwischenzeit etwas anderes zu tun ist sehr ansprechend. 75% würden das bevorzugen.“

Global Consumer Preference Report
for Contact Centers

„Warum verliert man Kunden?

9% sind mit dem Preis unzufrieden

14% finden das Produkt schlecht

68% sind mit dem Service unzufrieden“

Harvard Business Review 2012

- Mit virtualQ[®] ist ein Anrufer über die geschätzte Wartezeit informiert. Diese Gewissheit über den Zeitpunkt des Gesprächs ist ein psychologischer Faktor, der die gefühlte Wartezeit verkürzt.
- virtualQ[®] Call-In bietet ein neues Anruferlebnis und führt eine neue Interaktionsmöglichkeit mit dem Anrufer ein. Es ist hierüber möglich den eigenen Service „sichtbar“ zu machen und so von sich aus die Kundennähe zu suchen und die Wertschätzung zu zeigen.
- Die neue Möglichkeit der Kundeninteraktion wird in Zukunft immer weiter ausgebaut. Aktuell ist es schon möglich, direkt nach jedem Gespräch ein Feedback/Service-Bewertung einzuholen. So können Schwachstellen identifiziert und beseitigt werden.

Über die virtualQ GmbH

Die virtualQ GmbH bietet neuartige Call-Back und Call-In Lösungen, die für den Anrufer eines Service- oder Contact-Centers in der Warteschleife warten und informieren, sobald er an der Reihe ist.

Durch diesen smarten Dienst lassen sich Kundenzufriedenheit, Service-Level und

Kostenstrukturen maßgeblich verbessern. Die innovativen Customer-Service Produkte von virtualQ[®] konnten bereits mehrere nationale und internationale Auszeichnungen gewinnen.

Die virtualQ GmbH sitzt in Stuttgart und Berlin.