



virtualQ<sup>®</sup>  
THE WAITING SERVICE

WIR  
SCHAFFEN DAS  
WARTEN AB

#StopWaitingOnHold

[www.virtualQ.io](http://www.virtualQ.io)



# WARTESCHLANGEN SIND DER TOP-AUFREGER DER BRANCHE<sup>1</sup>

Wussten Sie, dass **87% der deutschen Anrufer** nur eine maximale **Wartezeit** von **drei oder weniger Minuten**<sup>2</sup> akzeptieren? **66%** aller Kunden wechseln wegen schlechtem Kundenservice wie **langen Wartezeiten** Ihren Anbieter<sup>3</sup>. Auch für **Serviceagenten** sind Warteschleifen eine **extreme Belastung**.

**virtualQ®** liefert die Lösung für Service-Rufnummern und Call Center: Der **Service** wartet für Anrufer in **Telefonwarteschleifen** und informiert diese, wenn sie an der Reihe sind. Sobald sich der Anrufer erneut meldet, wird er mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden. Der Anrufer muss also nicht selber am Telefon warten, sondern lässt **virtualQ®** für sich warten.

## So funktioniert der virtualQ® Warteservice für Servicenummern und Call-Center:



Anruf einer  
Service-Rufnummer



virtualQ® Service wartet für den  
Anrufer in der Warteschleife



Anrufer wird informiert und mit  
dem nächsten freien Mitarbeiter  
verbunden

# IHR NUTZEN



## ZUFRIEDENE KUNDEN

Stechen Sie durch **überragenden Kundenservice** hervor und schaffen Sie mit dem virtuellen Warteservice von **virtualQ®** Ihre lästige Warteschleife ab. Steigern Sie die Kundenbindung.



## HÖHERE UMSÄTZE

Ohne Warteschleife sind Ihre Kunden nicht nur zufriedener: Durch ein **besseres Markenimage** und eine **höhere Markentreue** lassen sich **Cross- und Upselling-Potenziale** optimal erschließen.



## MEHR KUNDEN

Der Kunde ruft erst dann an, wenn er wirklich an der Reihe ist. Dadurch werden KPIs wie z.B. Abbruchraten verbessert. **Weniger Neukunden gehen verloren** und Ihre **Umsätze steigen**.



## MOTIVIERTE MITARBEITER

Eine höhere Kundenzufriedenheit reduziert Beschwerden im Gespräch. Die Anrufdauer wird verkürzt und der emotionale Druck auf Ihre Mitarbeiter sinkt. Profitieren Sie von **geringeren Personalausfallszeiten**.



## BESSERE PERSONALPLANUNG

Durch den Einsatz der virtuellen Warteschleife können Sie **Peaks glätten** und Ihre **Ressourcen besser planen**. Sie müssen weniger Personal vorhalten und können Ihre **Kosten** so **signifikant senken**.



## NIEDRIGERE KOSTEN

Sie ärgern sich über hohe Leitungsgebühren für 0800-Nummern? Mit dem Warteservice von **virtualQ®** ruft Ihr Kunde erst an, wenn er an der Reihe ist. Teure Serviceleitungen werden **weniger strapaziert** und Sie **sparen**.



## SMARTE INTEGRATION OHNE SYSTEMUMSTELLUNG UND SCHULUNGSBEDARF

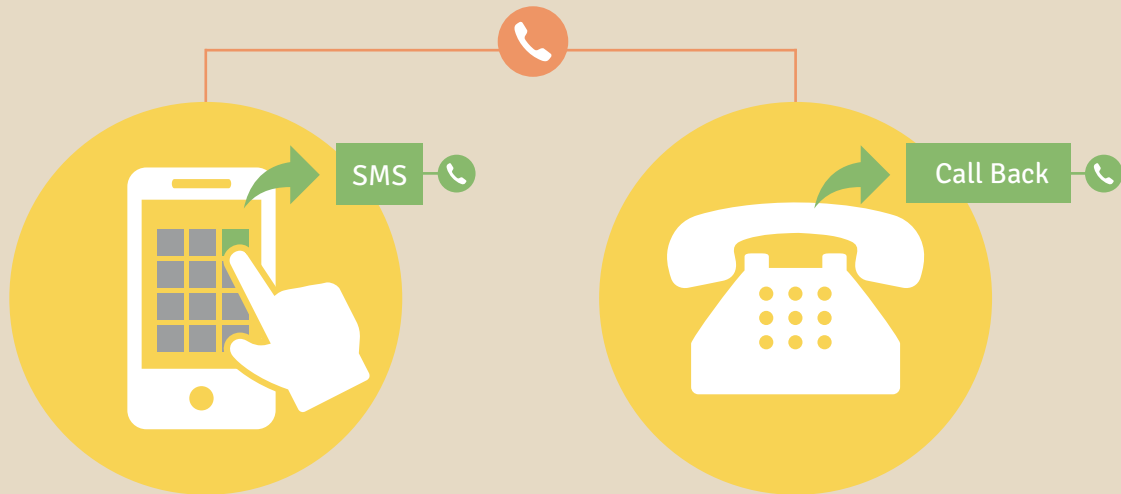
Durch unsere **plattformübergreifenden Schnittstellen** kann der **virtualQ® Warteservice** **schnell** und **einfach** in **jedes System** integriert werden. Es entstehen keine Eingriffe in Ihre Mitarbeiterabläufe und Ihre Agenten benötigen **keine Schulung**.



# THE WAITING CALL

Holen Sie Ihre Anrufer direkt am Telefon ab

Der Anrufer wird bei längerer Wartezeit per Ansage informiert, dass er durch das Drücken einer Taste virtuell warten kann. Die Telefonverbindung wird anschließend beendet. Er bekommt eine SMS-Benachrichtigung, sobald er an der Reihe ist. Wenn er sich jetzt meldet und anruft, wird er mit dem nächsten freien Agenten verbunden. Im Falle eines Festnetzanrufes wird ein automatisierter Rückruf angeboten.



**DIESE FORM DES ASYNCHRONEN WARTENS IST  
EINE ABSOLUTE WELTNEUHEIT.**

*Ralf Mühlenhöver, Geschäftsführer Enghouse Interactive D/A/CH-Region und Osteuropa*

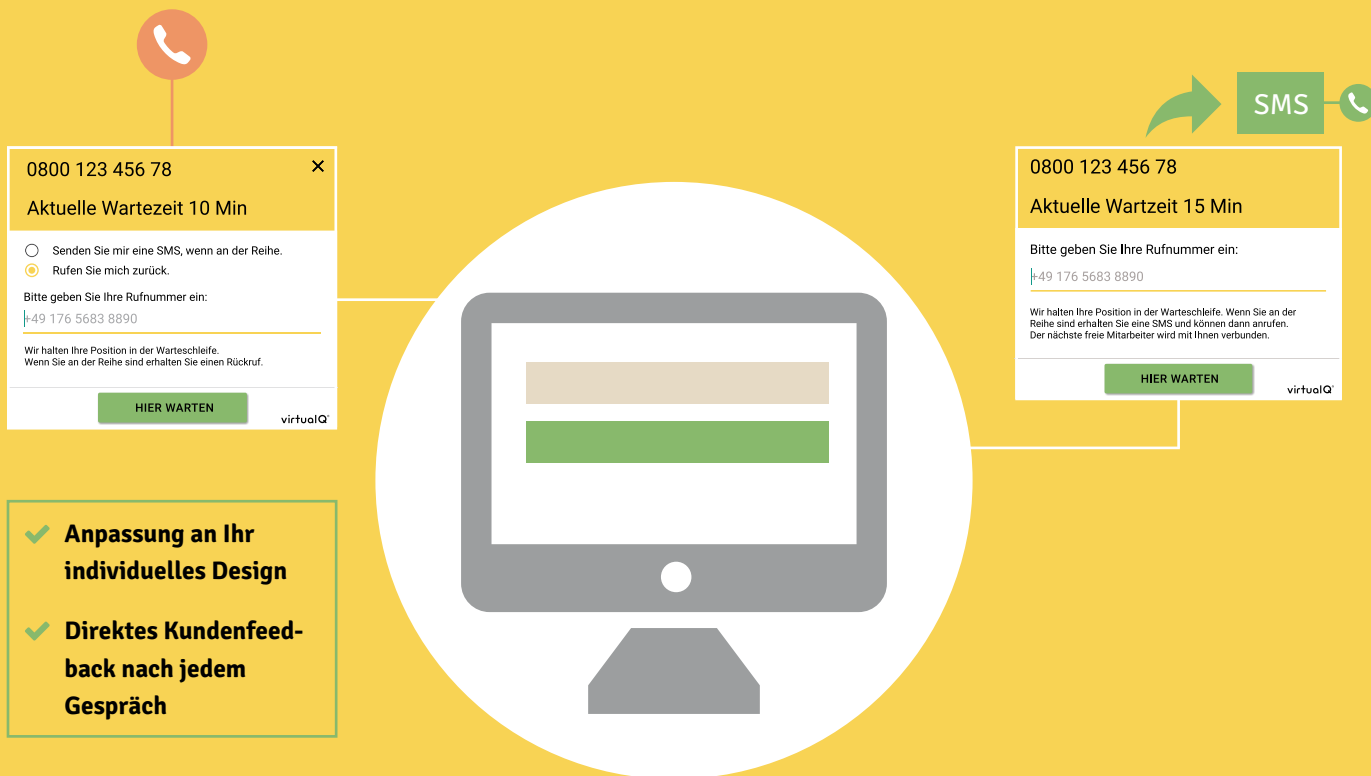
**FUNKTIONIERT MIT JEDEM CALL CENTER**



# THE WAITING LINK

Integrieren Sie die Wartefunktion in Ihre Webseite

Der Anrufer wird bei längerer Wartezeit per Anzeige auf der eigenen Webseite informiert, dass er durch die Eingabe seiner Telefonnummer und das Drücken eines integrierten Buttons virtuell warten kann. Er wird per SMS- und Web-Benachrichtigung informiert, sobald er an der Reihe ist. Der **virtualQ® Waiting Link** lässt sich ganz einfach als Plug-In in eine Webseite integrieren. Auf Wunsch natürlich im individuellen Design.



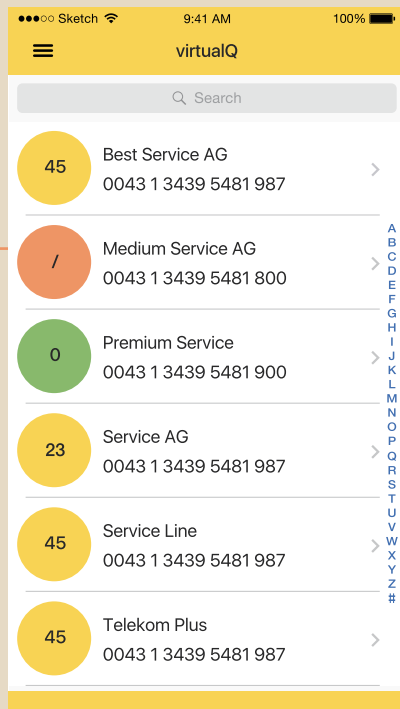
LEICHTE UND SCHNELLE INTEGRATION IM INDIVIDUELLEN DESIGN



# THE WAITING APP

Nutzen Sie unsere Warte-App

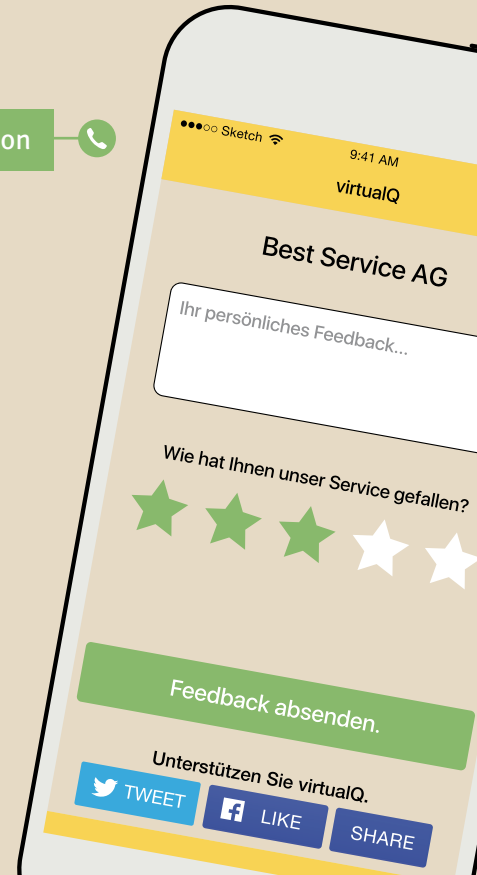
Der Nutzer sieht in der **virtualQ® App**, ob es zu längeren Wartezeiten kommt und kann den Warteprozess starten. Das virtuelle Anstellen erfolgt durch Klicken auf die gewünschte Hotline. Ist der Anrufer an der Reihe, erfolgt eine Benachrichtigung via Push-Notification und der nächste freie Agent steht ihm zur Verfügung. Mit der **virtualQ® App** bieten Sie Ihren Anrufern einen einmaligen Service – ohne Warteschleifen. Einfach und frustfrei.



Push-Notification



- ✓ **Direktes Kundenfeedback nach jedem Gespräch**
- ✓ **Möglichkeit zur Integration in Ihre firmeneigene App**



BIETEN SIE IHREN JÜNGEREN KUNDEN EINE KONTAKTMÖGLICHKEIT VIA APP



# INHOUSE SOLUTION

Keine Warteschleifen mehr für Ihre Mitarbeiter

Keine Warteschleifen mehr für Ihre Mitarbeiter – dafür eine Produktivitätssteigerung: **virtualQ® App** für den internen Unternehmensgebrauch. Nutzen Sie unseren Warteservice zum Beispiel für Ihre Vertriebspartner, Außenstandorte, Point of Sales, Außendienste, Filialen und vieles mehr.

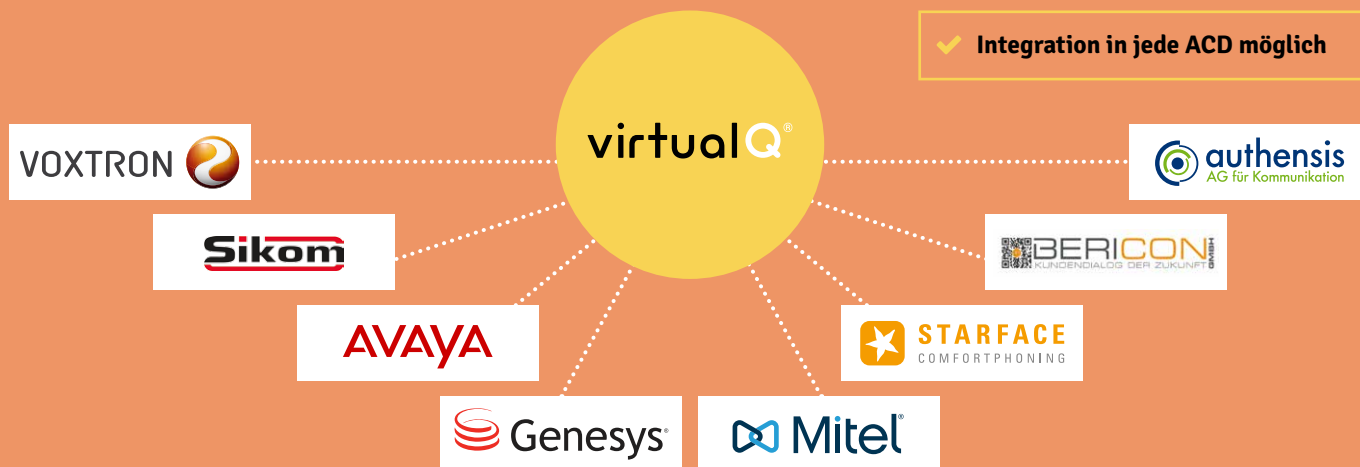
- ✓ Erleichtern Sie das Leben Ihrer Mitarbeiter
- ✓ Sparen Sie wertvolle Arbeitszeit



# SMARTE INTEGRATION IN JEDE ACD

Schnelle und einfache Integration in jedes System

- ✓ Integration in jede ACD möglich



## Aktuelle ACD-Integrationen in:

				
			und viele weitere möglich.	

## Unsere Partner

## Worauf warten Sie noch?

Zahlreiche Auszeichnungen wie zum Beispiel durch das **Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**, der "IKT Innovativ" Preis und "Digital Content Funding" belegen den hohen Innovationsgrad und das enorme Potenzial von **virtualQ®**. Werden auch Sie Teil unserer Erfolgsgeschichte: Lassen Sie uns gemeinsam das Warten abschaffen und Ihre Kunden begeistern.

[info@virtualq.io](mailto:info@virtualq.io)

virtualQ® GmbH

Pappelallee 78/79 • 10437 Berlin  
Nobelstraße 5 • 70569 Stuttgart  
Telefon: +49 (0)176 5683 8890

**virtualQ®**  
A Portfolio Company of High-Tech Gründerfonds

[www.virtualq.io](http://www.virtualq.io)