

# Wie kann Kundenservice Umsatz generieren und gleichzeitig Kosten einsparen?



# *Kundenservice im Zielkonflikt zwischen Mensch und Automatisierung*

Service nur durch Mitarbeiter abzudecken ist **teuer, schwierig** und **schlecht planbar**.

Alles zu Automatisieren führt zu **hohen Frust-Faktoren** bei Kunden und Vertrieb.



# Kundenservice im Zielkonflikt zwischen Mensch und Automatisierung

Service nur durch Mitarbeiter abzudecken ist **teuer, schwierig** und **schlecht planbar**.

Alles zu Automatisieren führt zu **hohen Frustr-Faktoren** bei Kunden und Vertrieb.



UNZUFRIEDENE KUNDEN



NEGATIVE REPUTATION



VERLORENER UMSATZ



KUNDEN-CHURN



RESSOURCEN-KNAPPHEIT



GESTRESSTE MITARBEITER



VERPASSTE KPIs  
z.B.: VERLORENE ANRUF



MITARBEITER-CHURN



Kundenservice zwischen Mensch und Automatisierung

***Ihre Kunden stecken fest.***

# Kundenservice im Zielkonflikt zwischen Qualität und Effizienz



Im Einsatz bei



COMMERZBANK



METRO

helvetia



Transcom

haufe.group

Capita — EnBW

# Hervorragende Kundenergebnisse

Unsere Call-Flow Optimierung reduziert Kosten und schafft bessere Service Erfahrungen



## VOLUMENÜBERLASTUNG

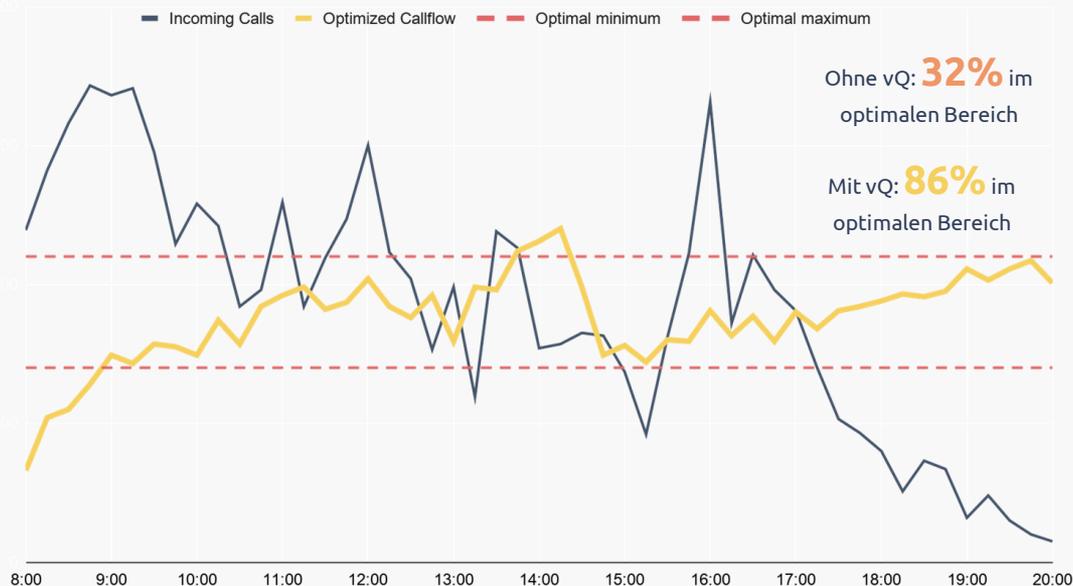
- Gestresstes Personal
- Unzufriedene und verärgerte Kunden

## OPTIMALE AUSLASTUNG

- Niedrige Wartezeiten
- Motiviertes Personal
- Effizienter Personaleinsatz

## UNTERAUSLASTUNG

- Ungenutzte Ressourcen
- Unzufriedene Mitarbeiter & hohe Fluktuation



\*monatliche Erfassung des Anrufvolumens

## Messbare Ergebnisse im Kundenservice:

- ✓ > 10% Effizienzsteigerung & bessere Auslastungsquote
- ✓ Bis zu 70% weniger abgebrochene Anrufe

# virtualQ *Intelligenz (KI)* - die *Algorithmen*

## Sofort-Rückruf & Rückruf-Termin Optimierung

Ressourcen- und auslastungsoptimierte Berechnung der Rückrufzeitpunkte, die dem End User als individuelle Rückruf Optionen angeboten werden - entweder als schnellstmöglicher Rückruf oder in Form eines Wunschtermins.

### Flexible Optimizer

Variable Glättung über den Tages- und Wochenverlauf

### Predictive Optimizer

AI gesteuerte Platzierung von Callbacks mit exakter Rückrufzeit

### Dynamic Optimizer

AI gesteuerte Platzierung von Callbacks mit Micro-Shifting

### Static Optimizer

Robuste Glättung durch statische Verteilung der Rückrufe

### AI Autopilot

Über Forecasting und Simulation werden die besten Einstellungen für den gewählten Algorithmus automatisch ermittelt.

### Real-Time CC Data

Echtzeitdaten ermöglichen schnelle und präzise Anpassung an die aktuelle Situation



✓ 10+ Jahre Erfahrung & KI Expertise

✓ Sekundengenaue Einhaltung des Rückruf Zeitpunktes

✓ 300+ Mio. Datensätze aus unserem Live-Betrieb

# Intelligente Algorithmen und Machine Learning verbessern die Service Performance

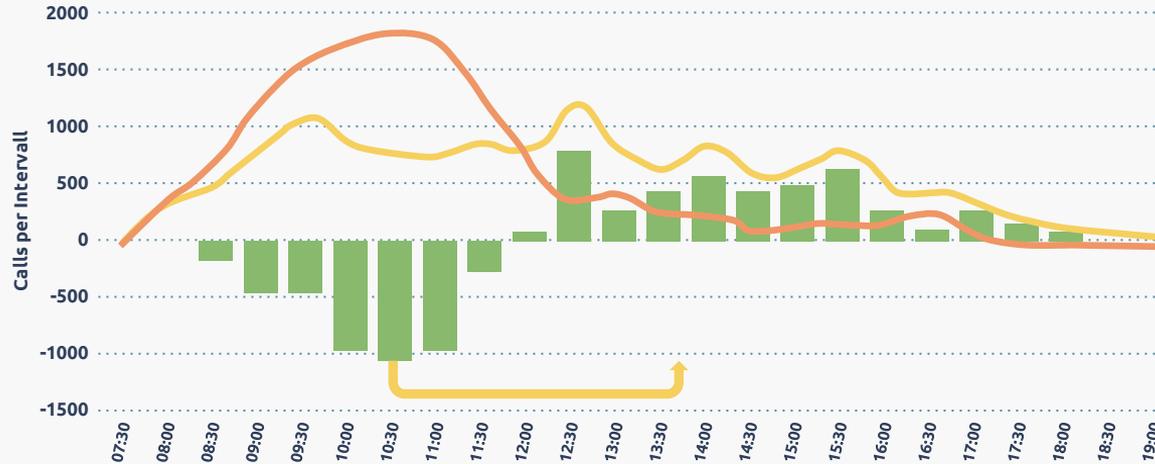


Mindestwartezeit / Abstand in Sekunden:

Niedrige Last 140 / 30

Mittlere Last 220 / 65

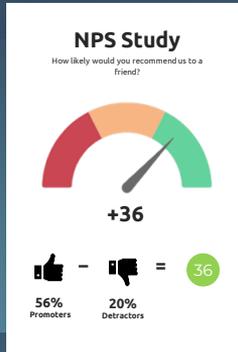
Hohe Last 400 / 95



# Nutzen Sie virtualQ dort, wo Ihre **Kunden** sind!

## VQ PHONE

BEISPIEL  
IVR



## VQ WEB

BEISPIEL  
Terminangebot  
auf Webseiten

Rückruf heute um 12:35 Uhr

Sofort Termin

Telefonnummer: \*  
+49

Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer mit Länderkennzeichen ein.

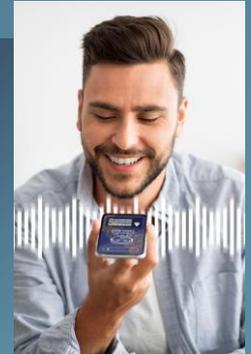
Ich bin mit der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden

Rückruf buchen

helvetia Powered by virtualQ

## VQ CONNECT

BEISPIEL  
Voice-Bot &  
Chat-to-Call



Nahtlose Integration in jede Call-Center-Software



Vollständig automatisiert und an Kundenpräferenzen angepasst



Keine Schulung der Agenten nötig

# Besserer Service schafft nachhaltig positive Eindrücke

☑ Vergleich für

Beispiel Kundeninteraktion

1

## Kundenanruf

Wenn es zu längeren Wartezeiten kommt, wird dem Anrufer ein **direkter Rückruf in X Minuten angeboten und/oder eine Terminoption** via Spracherkennung zur Auswahl gegeben.

2

## Optimierung

**Vollautomatische Planung, Verteilung und Auslastungs-Optimierung** der Rückrufe und Termine auf Basis von Zielparametern für das Contact-Center.

3

## Rückruf

**Pünktlicher automatischer Rückruf zur vereinbarten Zeit.**



# Use Case: Peak Management - Effizienz & CX

## HERAUSFORDERUNGEN

- **Schwer managbare** Peaks und hohe Kontaktvolumen
- **Nichterreichung** von **KPI Zielen** wie Erreichbarkeit oder Service-Level
- **Unpassende Personalplanung** durch täglich ändernde Geschehnisse
- **Kostendruck** im Kundenservice

## VIRTUALQ

- **Glättung** von Kontaktvolumina und Peaks
- **Intelligente** Anrufsteuerung
- **Ausgleichung** der Mitarbeiterbelastung
- **Steigerung** der Mitarbeiterzufriedenheit

## NUTZEN

**Effizienzsteigerung  
von 10-20%**

**Erreichbarkeit  
+ 15%**



virtualQ hat uns geholfen, **Tages- und Intra-Day-Peaks** ohne zusätzliche Ressourcen **abzufangen** und ein **modernes Kundenerlebnis** zu schaffen

Simone Krüger, Projektmanagerin Betriebsorganisation & Customer Journey, Helvetia Versicherungen

# Use Case: Sales Enablement durch Callback

## HERAUSFORDERUNGEN

- Fragen während Online-Kaufprozessen oder zu Produktdetails
- Kontrollverlust über Kundenkontakte
- Unentschlossene Kunden verlassen die Webseite ohne Kaufabschluss
- Schlechte ERR führen zu Umsatzverlust

## VIRTUALQ

- Kontrolle über Kundenanfragen
- Service-USP durch besonderen Service auffallen
- Gesteigerte ERR
- Beratungs-Telefonat als Kaufentscheidungskriterium für unentschlossene Kunden

## NUTZEN

**Bessere Sales-Conversions**

**Lost Calls = 0**

**Steigerung Kundenloyalität**



Durch das Angebot eines Rückrufs auf unserer Webseite konnten wir mit virtualQ **eine Konvertierungsrate von 8 bis 18% zusätzlich** erreichen und sind in unserem Kundenservice flexibel.

Karolina Shpella  
Senior Project Manager, Holidaycheck



Maria

Ich berate Dich persönlich zu unseren Angeboten!

☎ 030 123 45667

Rückruf vereinbaren

Rückruf heute um 13:02 Uhr

Sofort

Termin

Thema:

Vertrieb

Telefonnummer:

+49

Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer mit Länderkennzeichen ein.

Ich bin mit der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden\*

Rückruf buchen

Alle Uhrzeiten in Ihrer lokalen Zeitzone (Europe/Berlin). Die Uhrzeit im Service Center ist 17:26.

Powered by virtualQ®

Travly

Travel Around the World

Ich berate dich persönlich zu unseren Angeboten!

Maria

☎ 030 123 45667

Rückruf vereinbaren

Thema:

Vertrieb

Telefonnummer:

+49

Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer mit Länderkennzeichen ein.

Ich bin mit der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden\*

Rückruf buchen

Alle Uhrzeiten in Ihrer lokalen Zeitzone (Europe/Berlin). Die Uhrzeit im Service Center ist 17:26.

Powered by virtualQ®

# Nutzen Sie, wie bereits viele **Branchenführer**, Rückrufe für Ihren Kundenservice



Vorfreu dich.

Support erhalten

Der Apple Support ruft dich an.

Jetzt anrufen Anruf vereinbaren

Wartezeit: 2 Minuten oder weniger

+49 Telefonnummer

Vorname

Nachname

E-Mail

Weiter

Support erhalten

Der Apple Support ruft dich an.

Jetzt anrufen Anruf vereinbaren

Di Mi Do Fr Sa So Mo  
18 19 20 21 22 23 24

Zeitzone: Osteuropäische Zeit

Verfügbare Uhrzeiten  
09:00

+49 Telefonnummer  
176 56838890

Mir eine Erinnerung per SMS senden\*

Vorname  
virtualQ

Nachname  
Customer Service Optimization

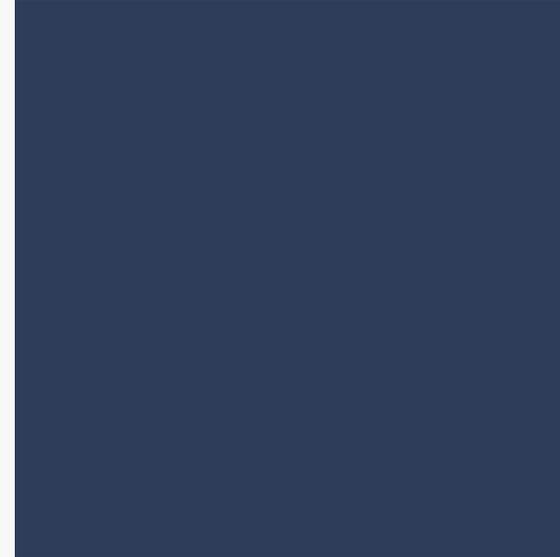
E-Mail  
info@virtualq.io

Weiter

# Impact Betrachtung: Ertragspotential

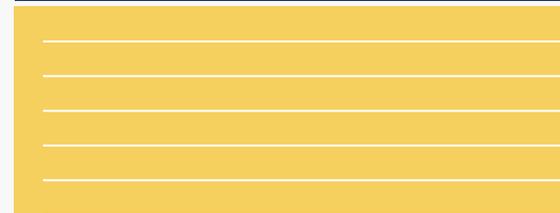
Genereller Input	
Anzahl Anrufe pro Jahr	444.000
Customer-Lifetime-Value	€ 1.800
FTE im Service-Center	40

1 Effizienzsteigerung Dank Glättung der Service-Peaks	
Verbesserung der Auslastung	20%
FTE im Service-Center	40
ØJahres-Brutto-Lohnkosten je FTE	€55.000
<b>Kosteneinsparung pro Jahr</b>	<b>€162.800</b>



- Starke Konkurrenzsituation
- Hoher Kundenwert von ca. 1.800 EUR, da Verweildauer ca. 3- 5 Jahre beträgt
- Kunden mit großer Churn Wahrscheinlichkeit rufen oft nochmals an

- Berater haben die Möglichkeit Rabatte zu vergeben **➤ wenn die Kunden nicht durchkommen, ist der Kunde oft verloren**
- **8% aller Anrufer sind potentielle Neukunden mit einer Konvertierungsrate von 25%**



Summe virtualQ Impact pro Jahr: **€X.XX.XXX**

# Impact Betrachtung: Ertragspotential

Genereller Input	
Anzahl Anrufe pro Jahr	444.000
Customer-Lifetime-Value	€ 1.800
FTE im Service-Center	40

3 Churn-Reduktion / Kundenloyalität Durch messbar verbessertes Servicelevel	
Churn-gefährdete Kunden*	1,5%
Anrufe mit schlechtem Service-Erlebnis	25%
<b>Reduzierter Churn</b>	<b>€749.250</b>

1 Effizienzsteigerung Dank Glättung der Service-Peaks	
Verbesserung der Auslastung	20%
FTE im Service-Center	40
Ø Jahres-Brutto-Lohnkosten je FTE	€55.000
<b>Kosteneinsparung pro Jahr</b>	<b>€162.800</b>
4 Mitarbeiterzufriedenheit Dank besserer Arbeitsabläufe und Kundenzufriedenheit	
Ø Mitarbeiter-Churn pro Jahr in FTE	4
Kosten für Mitarbeiter-Ersatz	€20.000
Reduktion Mitarbeiter-Churn dank virtualQ	35%
<b>Reduzierte Hiring-Kosten</b>	<b>€28.000</b>

2 Umsatzsteigerung Durch Verringerung von Gesprächsabbrüchen	
Anteil der umsatzrelevanten Anrufe	8%
Abbruchraten Telefongespräche	20%
Conversion / Erfahrungswert-Verbesserung	40%
<b>Zusätzlicher Umsatz</b>	<b>€851.628</b>
5 Krisenbewältigung / Social Backlash Vermeidung Bewältigung von Krisen durch Probleme im Kundenservice	
Anzahl Krisentage / Jahr (=300% Volumen)**	10
Kunden, die wegen Krise negativ posten	12%
Wert Vermeidung von negativem Social Review	€35,0
<b>Geretteter Markenwert</b>	<b>€79.613</b>

\*\* Basis 5-Tages-Woche

Summary	
Effizienzsteigerung	€162.800
Abbruchraten Telefongespräche	€851.628
Conversion / Erfahrungswert-Verbesserung	€749.250
Mitarbeiterzufriedenheit	€28.000
Krisenbewältigung / Social Backlash Verm.	€79.613

- Starke Konkurrenzsituation
- Hoher Kundenwert von ca. 1.800 EUR, da Verweildauer ca. 3- 5 Jahre beträgt
- Kunden mit großer Churn Wahrscheinlichkeit rufen oft nochmals an

- Berater haben die Möglichkeit Rabatte zu vergeben > **wenn die Kunden nicht durchkommen, ist der Kunde oft verloren**
- **8% aller Anrufer sind potentielle Neukunden mit einer Konvertierungsrate von 25%**

Summe virtualQ Impact pro Jahr: **€1.871.290**

# *Callback as a Strategy.*



# Use Case: Callback als Wegbereiter für Voicebots

## HERAUSFORDERUNGEN

- Ihr Kunden fühlen sich **nicht wertgeschätzt** und abgewiesen
- **Fehlendes Vertrauen** zu Sprach-Assistenten
- **Geringe Automatisierungsquote**
- **Hohe Abbruchrate** der Anrufe in der Automatisierung

## VIRTUALQ

Mit intelligenten Rückrufen die Akzeptanz von Voice-Bots steigern

## NUTZEN

**Doppelte Bot-Nutzung**



Dank der Expertise von virtualQ in den Bereichen Data Science & Machine Learning konnten wir **eine innovative und unkomplizierte Voice-Lösung** in unseren Service integrieren. Die wertvolle Zeit im Dialog mit unseren Kunden können wir nun **noch effizienter nutzen**.

Ralf Stoltz, Manager Kundenentwicklung, Haufe-Lexware

# *Callback as a Strategy.*

