

DAS SERVICE-TELEFON NERVENFRESSER ODER GLÜCKLICHMACHER?

ES LIEGT BEI IHNEN.



**DAS SERVICE-TELEFON – NERVENFRESSER ODER
GLÜCKLICHMACHER? ES LIEGT BEI IHNEN.**

„Bitte haben Sie
einen Moment Geduld,
der nächste freie Mitarbeiter
ist gleich für Sie da!“



Ein allzu bekanntes und oftmals Nerven aufreibendes tägliches Szenario an deutschen Service-Telefonen. Die Leidtragenden? Natürlich Ihre Kunden und die Nerven Ihrer Mitarbeiter, die oftmals die Ungeduld der Anrufer zu spüren bekommen.

Mit virtualQ, dem laut Gründerszene-Ranking am schnellsten wachsenden Tech-Start-up 2018, sagen Sie der Warteschleife den Kampf an. Getreu der Unternehmensvision „a world without waiting“, hat sich der Marktführer für intelligentes Warteschleifen- und Rückruf-Management voll und ganz der Optimierung der Customer Experience am Service-Telefon verschrieben. Mit seinem Produktportfolio basierend aus intelligentem Warteschleifen-Management

(Warte- und Rückruf-Management sowie Terminvergabe) und Sprach-Intelligenz (AI) schafft virtualQ eine kundenorientierte, digitale Servicewelt und fungiert als Vorreiter, wenn es um den Einsatz von künstlicher Intelligenz, Machine Learning und Data Science im Servicesektor geht. INTRE zeigt Ihnen, was sich hinter den Software-Lösungen verbirgt. Zudem schauen wir auf Unternehmen, die ihren Service dank virtualQ bereits verbessert haben, und beleuchten, welche Veränderungen sie durch den Technologieeinsatz konkret verzeichnen konnten.

Intelligentes Warteschleifen-Management – was heißt das konkret?

Das intelligente Warteschleifen-Management von virtualQ identifiziert dank modernster AI- und Machine-Learning-Technologien eigenständig brisante Wartesituationen in Ihrem Service Center und schafft durch Warte- und Rückruf-Management sowie Terminvergabe-Angebote Abhilfe. Individuell auf Ihr Serviceszenario abgestimmte Warte-Algorithmen befähigen Sie zur pro-aktiven Steuerung Ihres Anrufvolumens. Sie verschieben Peaks in Leerlaufzeiten und verbessern damit Ihre Mitarbeiterauslastung, Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit signifikant.

Warte- und Rückruf-Management – der USP im Service

Kommt es in Ihrem Service Center zu langen Wartezeiten, bietet der patentierte Warte- und Rückruf-Service Ihrem Anrufer an, das Warten für ihn zu übernehmen. Entscheidet sich Ihr Kunde für die virtuelle Form des „Wartens“, kann er das Gespräch beruhigt beenden. Denn ein virtueller Assistent hält seine Position und informiert ihn, wenn er an der Reihe ist. Für ein besonders kundenfreundliches Serviceangebot ist der intelligente virtualQ Rückrufdienst als Multichannel-Lösung für Telefonie (IVR), Web und als App verfügbar. Ihre Kunden erhalten somit ein ganzheitliches und vor allem nahtloses Serviceerlebnis.

Gerade in Zeiten der „switching economy“, in der ein Anbieterwechsel nur einen Klick entfernt ist, bieten Sie mit



WARTEZEIT WIRD ZUR QUALITY TIME – DANK INTELLIGENTER TERMINVERGABE

Die Vorteile

- ➔ Individuelle Konfiguration basierend auf individuellen Servicezielen
- ➔ Leerlaufzeiten werden mit terminierten Beratungsgesprächen gefüllt
- ➔ Nicht dringende Anliegen werden auf weniger stark frequentierte Anrufzeiten gelegt
- ➔ Multichannel-Einbindung via IVR (Interactive Voice Response, Telefonie), Web und/oder App

Interview mit Anika Tannebaum, Leiterin der Abteilung Customer Success, virtualQ

Anika Tannebaum ist seit November 2018 Leiterin der Abteilung Customer Success bei virtualQ und mit mehr als 20 Jahren Serviceerfahrung eine echte Kundenexpertin. Zuletzt prägte sie in führenden Positionen die Contact Center von Booking.com, Audi und ebay-brands4friends. Im Interview verrät sie Ihre persönlichen Erfolgsgeheimnisse für exzellenten Service und langfristige, positive Kundenbeziehungen.

INTRE: Was hat Sie persönlich an virtualQ überzeugt?

TANNEBAUM: Als ich 2014 das erste Mal auf virtualQ aufmerksam wurde, hat mich die Vision „imagine a world without waiting“ sofort angesprochen. Ich mag es nicht zu warten – so geht es, denke ich, den meisten Menschen. Neben dem Produkt überzeugen mich vor allem die Menschen dahinter, die Werte und der Erfolg des Unternehmens. Das Know-how der Gründer und des Teams ist beeindruckend. Als die Gründer auf mich zukamen und mir von der Idee, einen Customer Success-Bereich aufzubauen, erzählten, zögerte ich nicht lang. Uns vereint die Vision, den Service durch eine intelligente Software auf ein neues Niveau zu heben.

INTRE: Was bedeutet für Sie „Customer Success“?

TANNEBAUM: Customer Success ist vielschichtig, da reicht es nicht, wenn der Kunde „nur“ zufrieden ist. Für mich ist der direkte Draht zu unseren Kunden das A&O. Nur so verstehe ich die individuellen Wünsche und Herausforderungen unserer Kunden und bin in der Lage, sie zielgerichtet zu beraten und zu unterstützen. Daher freue ich mich schon jetzt auf die Gespräche mit unseren Kunden und Interessenten am virtualQ Messestand auf der Call Center World im Februar. Mein persönliches Credo und meine Empfehlung für jeden, der im Service tätig ist: Seid aufmerksam und hört euren Kunden zu.

INTRE: Was raten Sie Service-Verantwortlichen, um den Veränderungen der Branche zu begegnen und sich weiterhin als erfolgreiches Service Center aufzustellen?

TANNEBAUM: Für Service Center wird die Digitalisierung weiterhin viele neue Wege eröffnen. Dabei wünsche ich mir mehr Mut, etwas Neues auszuprobieren. Die ständige Veränderung durch Weiterentwicklung sollte Selbstverständlichkeit im Servicebereich werden.



ANIKA TANNEBAUM

Leiterin der Abteilung Customer Success, virtualQ

INTRE: Inwiefern kann virtualQ Service Centern zu mehr „Customer Success“ verhelfen?

TANNEBAUM: Ich bin davon überzeugt, dass wir der Servicebranche durch eine bessere Erreichbarkeit zu erhöhter Kundenzufriedenheit und damit verbundener Loyalität verhelfen werden. Unser Produktportfolio zielt genau darauf ab, Kunden glücklich und Service Center zukunftsfähig zu machen. So sind wir nicht nur der Marktführer für intelligentes Warteschleifen- und Termin-Management, sondern bieten Service Centern mit unseren Voice Bots zudem die Möglichkeit, Routinefragen automatisiert zu beantworten und Anrufer vorzuqualifizieren. So sparen wir für Anrufer und Service-Mitarbeiter gleichermaßen Zeit ein und schaffen entlang der gesamten Customer Journey Service-Erlebnisse, die begeistern. **INFO:** www.virtualq.io

→ virtualQ Service, der begeistert und bindet. Daneben verbessern sich automatisch KPIs (Key Performance Indicators) wie Ihren Servicelevel, die Abbruchrate und die Zahl Ihrer Channel-Hopper. Auf Mitarbeiterseite reduzieren Sie Stress und schaffen wieder Zeit für freundlichen Kundendialog.

Mit virtualQ Appointment, der intelligenten Terminvergabe, können Ihre Kunden zudem individuelle Servicegespräche mit Ihren Agenten buchen. Weniger dringliche Anliegen können so zu einem späteren, für Ihre Kunden passenden Zeitpunkt mit einem Servicemitarbeiter geklärt werden, ganz ohne vorherige Wartezeiten. Für dieses Serviceangebot ermitteln die intelligenten und lernenden

virtualQ Algorithmen weniger stark frequentierte Anrufzeiten in Ihrem Service Center und füllen diese Leerlaufzeiten mit Terminen. Ihre Anrufer wählen direkt am Servicetelefon, über Ihre Website oder Ihre Smartphone-App einen Wunschzeitpunkt aus und buchen ein Beratungsgespräch mit Ihren Agenten.

Die Kombination des Warte- und Rückrufservices mit der intelligenten Terminvergabe ermöglicht Ihnen neben der Befriedigung sämtlicher Kundenbedürfnisse eine planbare und konstante Auslastung Ihrer Mitarbeiter. Aber auch eigenständig eingesetzt erzielen die beiden Lösungen beachtliche Erfolge, wie Sie anhand der Praxisbeispiele sehen werden.



PRAXIS-CASE 01

STYRIA MEETS VIRTUALQ. GEMEINSAM ZUM KUNDENSERVICE PAR EXCELLENCE

Die Styria Marketing Services GmbH & Co KG ist mit rund 200 Mitarbeitern und einem Leistungsportfolio von Customer Service Support über Datenanalysen bis hin zu professionellem Telemarketing ein wahrer Spezialist in Sachen Kundenberatung und Teil der österreichischen Styria Mediengruppe.

„Unser Ziel ist es, konstant professionellen Kundenservice auf höchstem Niveau zu liefern. Zeit für die Anliegen unserer Kunden und deren kompetente Beratung ist dabei elementar. Dafür gilt es, Stolpersteine im reibungslosen Beratungsablauf frühzeitig zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken. Das haben wir mit virtualQ erfolgreich geschafft. Unser Serviceangebot ist besser denn je“, so der Geschäftsführer der Styria Marketing Services GmbH & Co KG und Verantwortlicher für Digitalisierung und Technik, Christian Lämmerer. Mithilfe des intelligenten

virtualQ Warteschleifen-Managements konnten die Peaks im Anrufvolumen reduziert werden. Mit 97 % erfolgreich verbundenen Calls freut sich Martin Taxa (Bereichsleiter Customer Support) zudem über eine spürbar höhere Erreichbarkeit. Bereits in den ersten Wochen des Einsatzes von virtualQ gelang es, das Anrufvolumen am Servicetelefon der Styria Marketing Services GmbH & Co KG gezielter zu steuern und die Belastung zu Spitzenzeiten um 7 % zu senken (siehe Abbildung 1).

„Das freut natürlich auch unsere Mitarbeiter, die sich wieder intensiver der Beratung unserer Kunden widmen können. Durch die zunehmende Austauschbarkeit von Leistungen verschafft uns diese Form von Service den entscheidenden Wettbewerbsvorsprung“, fasst Lämmerer den Kernnutzen der virtualQ-Lösungen zusammen.

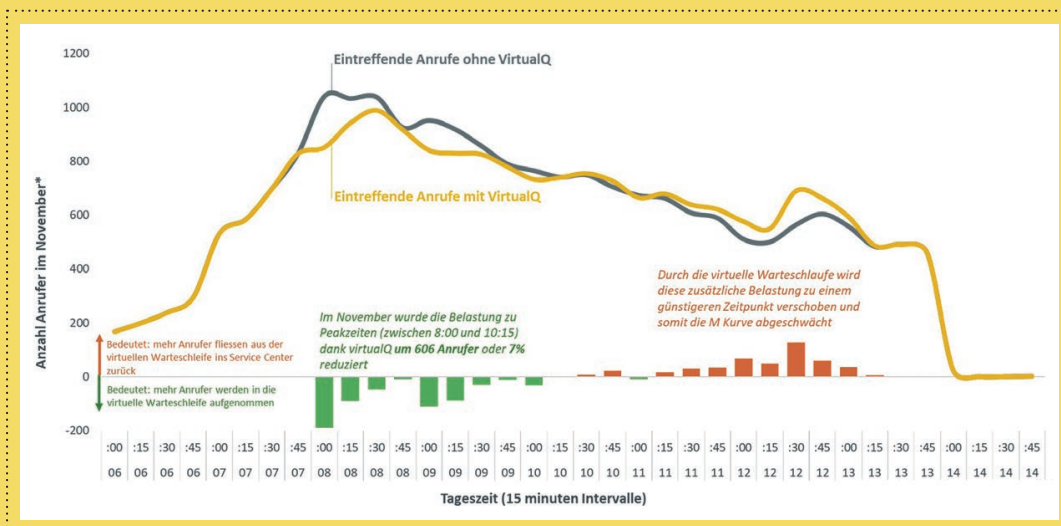


Abbildung 1: Glättung der M-förmigen Tagesverlaufskurve der Styria Marketing Services GmbH & Co KG durch den Einsatz der virtualQ Warteschleifen-Lösungen

→ **Entspannter Kundendialog dank künstlicher Intelligenz**

Die Sprach-Intelligenz (AI) von virtualQ macht sich die Möglichkeiten von Voice Automation zunutze und ergänzt das intelligente Warteschleifen-Management von virtualQ sinnvoll. Dem Kundengespräch vorgeschaltet, beantworten lernende Voice Bots häufige und wiederkehrende Anfragen Ihrer Kunden automatisiert direkt in der Leitung – ganz ohne Zeitverzug. Dabei entwickelt sich das System mit jedem Gespräch weiter. Durch die Vorqualifizierung Ihrer Anrufer entlasten Sie Ihre Serviceagenten und schaffen so mehr Zeit für komplexere Kundenanliegen. Sie erhalten zudem wertvolle Einblicke in die Bedürfniswelt Ihrer Anwender und können einzigartige Serviceangebote schaffen, die Kunden zu Fans werden lassen. Der modulare

Mit virtualQ Appointment, der intelligenten Terminvergabe, können Ihre Kunden individuelle Servicegespräche mit Ihren Agenten buchen.

Aufbau erlaubt Ihnen, die für Ihre Problemstellung relevanten Bausteine nach Belieben zu kombinieren und so eine individuelle Sprachlösung zusammenzustellen, die ideal auf Ihre Serviceziele einspielt. INFO: www.virtualq.io

AUTOR: -/RED

PRAXIS-CASE 02

WIN-WIN FOR GOTHAER: SINKENDE WARTEZEITEN UND STEIGENDE KUNDENZUFRIEDENHEIT BIETEN ANLASS ZUR FREUDE

Mit rund 4,3 Millionen Mitgliedern zählt der Gothaer Versicherungskonzern zu einem der größten Versicherern Deutschlands. Allein den Beratungsservice der Gothaer Krankenversicherung erreichen täglich knapp 2.000 Anrufer.

„Damit wir auch in Extremsituationen exzellenten und qualitativ hochwertigen Kundenservice bieten können, haben wir uns für die ganzheitlichen Lösungen und die Expertise von virtualQ entschieden“, so der Leiter im Bereich Kunden- und Vermittlerservice, Emanuel Bächli. Konkret wurden seit der Einführung der virtualQ Warte-Assistenten Ende 2017 bereits 80.000 Warteminuten eingespart.

„Die verbesserte Auslastung am Servicetelefon schafft wieder mehr Zeit für den Kundendialog und erleichtert dadurch auch unseren Mitarbeitern die Beratung unserer Anrufer. Als Resultat konnten wir die Zufriedenheit unserer Kunden um 8 % steigern“, freut sich Bächli.

Die schnellen Erfolge der virtualQ Servicelösungen sowie die starke Ausrichtung am Endkunden sind laut Bächli die entscheidenden Faktoren, weshalb auch zukünftig weitere Produkte des Warteschleifen-Experten wie zum Beispiel die virtualQ Sprachlösungen zum Einsatz kommen sollen.

PRAXIS-CASE 03

SWB – INNOVATIVE PROZESSOPTIMIERUNG MIT BEGEISTERUNGSFAKTOR

Die swb AG versteht sich als ganzheitlicher Energieversorger für Bremen und die Region. swb-Kunden erhalten dabei ein umfangreiches Leistungsangebot, das sich von Energie und Trinkwasser bis hin zu Wärme und Internet erstreckt. Eine wichtige Aufgabe und entscheidendes Differenzierungsmerkmal für den Versorgungsdienstleister ist dabei ein umfassendes und hochwertiges Beratungsangebot. Um diese Servicequalität auch in Zukunft selbst bei hoher Auslastung zu gewährleisten, hat sich die Teamleiterin der Kundenservice swb Vertrieb GmbH, Susanne Siemers-Turla, für die intelligenten Warteschleifen- und Terminlösungen von virtualQ entschieden: „Wir sind immer auf der Suche nach Möglichkeiten, unseren Kundenservice zu verbessern. Die unkomplizierte und angenehme Zusammenarbeit mit virtualQ ermöglichte es uns, dabei nicht nur unsere Prozesse zu optimieren, sondern auch das Serviceerlebnis für unsere Kunden signifikant zu verbessern“, resümiert Siemers-Turla.

Vor allem die einfache Handhabung der virtualQ-Servicelösungen habe geholfen, die Kunden zu begeistern und die internen Prozesse und Abläufe des swb Kundenservice schnell und effizient zu verbessern. „So macht Serviceverbesserung Spaß. Die innovativen Lösungen von virtualQ haben uns von swb Vertrieb auf ganzer Linie begeistert!“, betont Siemers-Turla freudig.