

DAMOVO

Wartezeit-Management







## Change Driver

Ein Unternehmen aus der Versicherungsbranche möchte seine Kundenzufriedenheit steigern.

Das Unternehmen bietet verschiedene Versicherungsprodukte an, u.a. aus den Bereichen Kranken-, Haftpflicht- oder Reiserücktrittsversicherung.

Das Contact Center erhält zu Tarifthemen und Leistungsbausteinen sehr viele Anrufe durch die Kunden.

Durch ein extrem unregelmäßiges Anrufaufkommen entstehen oftmals längere Wartezeiten, die wiederum zu entsprechender Unzufriedenheit bei den Kunden führt.



DAMOVO



# DAMOVO



## Damovo Approach

Im Contact Center des Kunden wurde ein Wartezeit-Management eingeführt und mit der Contact Center Plattform integriert.

Falls es in Peak-Situationen zu Wartezeiten über einen bestimmten Schwellwert hinaus kommt, wird Anrufern offeriert, dass eine virtuelle ID an ihrer Stelle das Warten übernimmt.

Nimmt ein Anrufer das Angebot an, rückt seine ID in der Warteschlange nach vorne, so als ob der Kunde selbst noch am Telefon wäre.

Sobald die wartende ID an der Reihe ist, erhält der Anrufer eine SMS oder Web Benachrichtigung, dass er nun wieder im Contact Center anrufen kann. Das System erkennt den Anrufer anhand seiner Telefonnummer und der Kunde reiht sich als „VIP“-Kunde ganz vorne in der Warteschlange ein. Er wird damit mit dem nächsten freien Agenten verbunden.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitieren die **Kunden**

Die Kunden ersparen sich viel Wartezeit und können während die persönlich zugeordnete ID für sie in der Warteschlange wartet anderen Tätigkeiten nachgehen.

Das hat sich unmittelbar positiv auf die Kundenzufriedenheit niedergeschlagen, da die Frustrationsgrenze gar nicht erst überschritten wird.

### So profitiert das **Unternehmen**

Nach sechs Wochen konnten bereits 65.000 Warteminuten eingespart werden.

4.500 Anrufern wurde das Warten abgenommen.

Durch den neuen Ansatz wird eine bessere Infrastrukturauslastung umgesetzt.

Investitionen in HW-/SW-Erweiterungen für Spitzenpeaks konnten vermieden werden.

