



***WARTEZEIT IM
SERVICE-CENTER
Oktober 2022***



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Denken Sie an folgende Situation:

Sie haben eine Frage betreffend Ihres Telefonvertrags, Ihrer Versicherung, benötigen eine Information von Ihrer Bank oder ähnliches. Wenn Sie die Antwort nicht gleich im Internet finden, so gibt es meistens noch die Möglichkeit, die gewünschte Information durch einen Anruf im Servicecenter zu erhalten oder man schreibt ein E-Mail bzw. verwendet das Kontaktformular auf der Webseite.

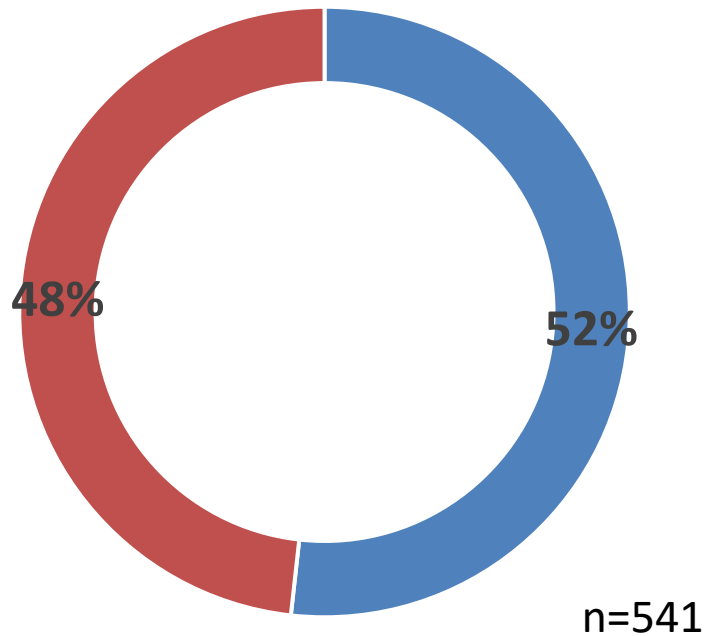
Die vorliegende Studie prüft, wie einfach es derzeit ist, eine schnelle Information per Telefon oder per E-Mail in einem Servicecenter zu erhalten.

Im ersten Teil der Studie wurde die Erwartungshaltung der Kund:innen erhoben:

Zu diesem Zweck wurden von März bis September 2022 gesamt 541 Österreicher:innen befragt, wie lange sie bereit sind am Telefon zu warten, bis ein Servicecenter-Mitarbeiter:in abhebt bzw. wie lange es dauern darf bis eine Antwort auf ein E-Mail erfolgt.

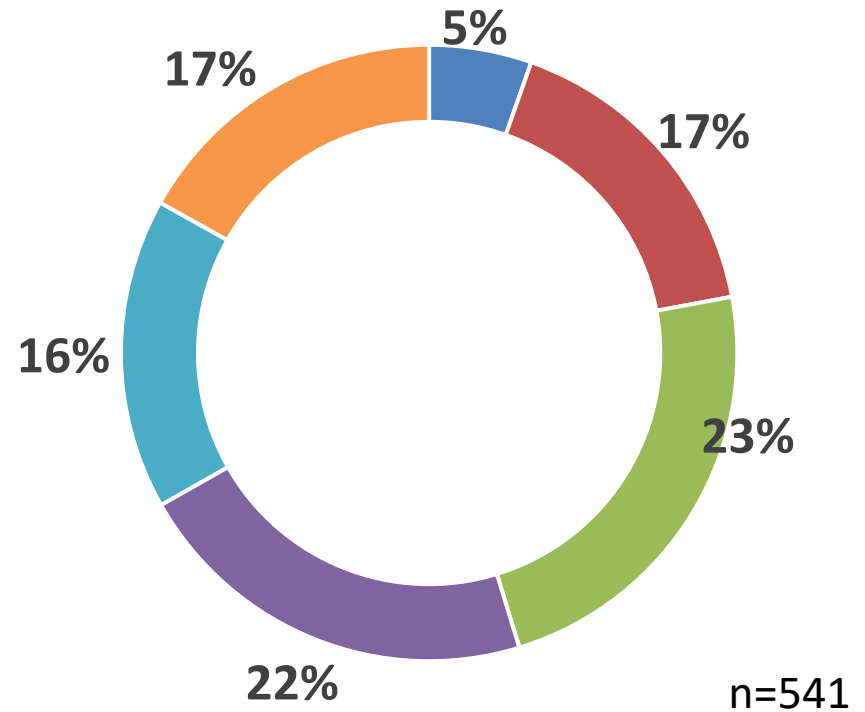
Demographische Verteilung

Geschlecht



■ männlich ■ weiblich

Altersklasse



■ bis 30 Jahre ■ 31-40 Jahre
■ 41-50 Jahre ■ 51-60 Jahre
■ 61-70 Jahre ■ über 70 Jahre

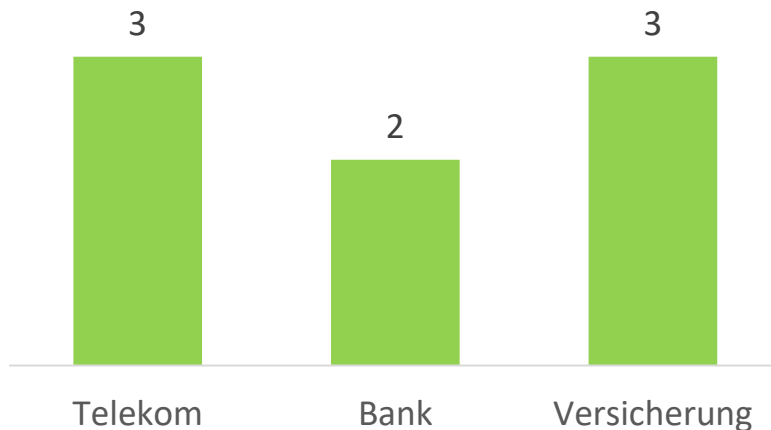
Regionale Verteilung

Bundesland	n	%
W	142	26%
NÖ	136	25%
Bgld	20	4%
OÖ	80	15%
Szbg	29	5%
T	27	5%
Stmk	62	12%
K	27	5%
Vlbg	15	3%
Total	538	100%

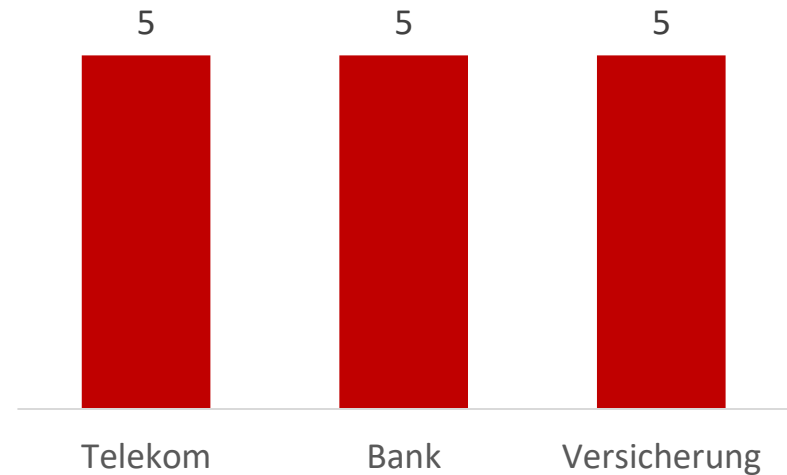
Keine Angabe: 3

Wartezeit Telefon Kundenerwartung

Wenn Sie beim Kundenservice Ihres/Ihrer ... anrufen, um eine Information zu erfragen (kein Notfall): Wie lange darf es dauern bis jemand Ihren Anruf entgegennimmt? **Welche Wartezeit ist für Sie gerade noch ok?** (Median; in Minuten)



Wenn Sie beim Kundenservice Ihres/Ihrer ... anrufen, um eine Information zu erfragen (kein Notfall): **Und wie lange würde es dauern bis Sie verärgert auflegen?** (Median; in Minuten)



Anrufer:innen sind bereit 2-3 Minuten zu warten, bis im Servicecenter abgehoben wird. Nach 5 Minuten ist die Geduld der Anrufer:innen jedoch zu Ende. n= 541

Kriterien Telefon

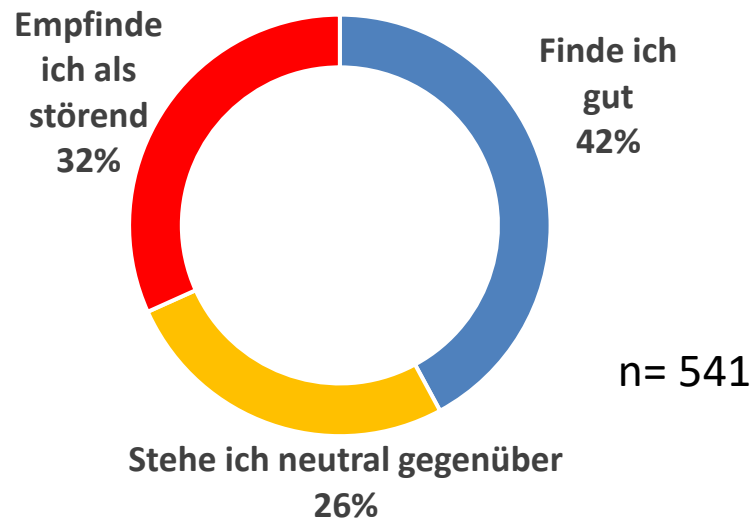
Was ist Ihnen bei einer Servicehotline besonders wichtig?



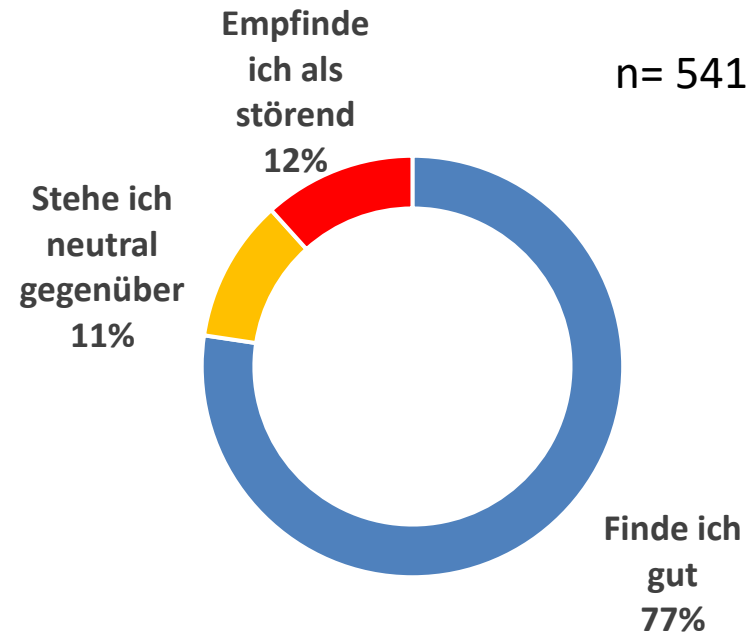
n= 541; Hinweis: teilweise Rundungsdifferenzen auf 100%

Wartezeit am Telefon

Was halten Sie von einem Auswahlmenü durch Tasten- oder Spracheingabe am Beginn der Verbindung, wo Sie angeben können, wohin Sie im Unternehmen verbunden werden wollen bzw. um anzugeben, um welche Thematik es sich handelt?



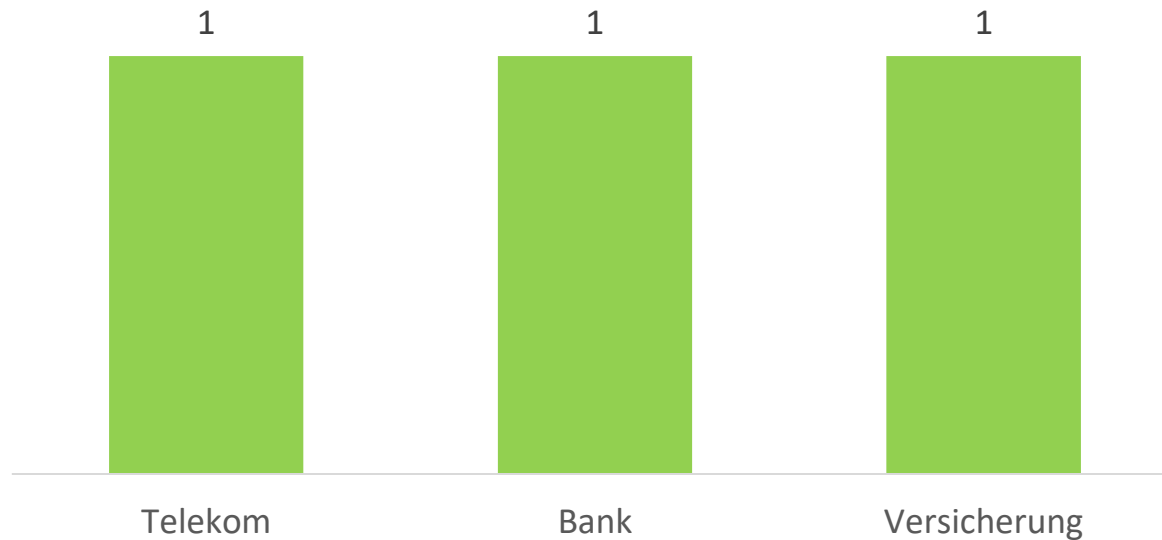
Was halten Sie von der Option, dass Ihnen im Falle von langen Wartezeiten in der Warteschleife angeboten wird, Sie zurückzurufen?



Was ist Ihnen während der Wartezeit bis zum Abheben durch den Servicemitarbeiter am liebsten?
Warteband mit Musikuntermalung (58%); Warteband mit Informationen (22%); einfaches Läuten (20%)

Wartezeit E-mail Kundenerwartung

Wenn Sie dem Kundenservice Ihres/ Ihrer ... ein E-Mail senden, um eine Information zu erfragen (kein Notfall): Wie lange darf es dauern bis jemand Ihr E-Mail beantwortet? Welche Antwortzeit ist für Sie gerade noch ok? (Median; in Tagen)

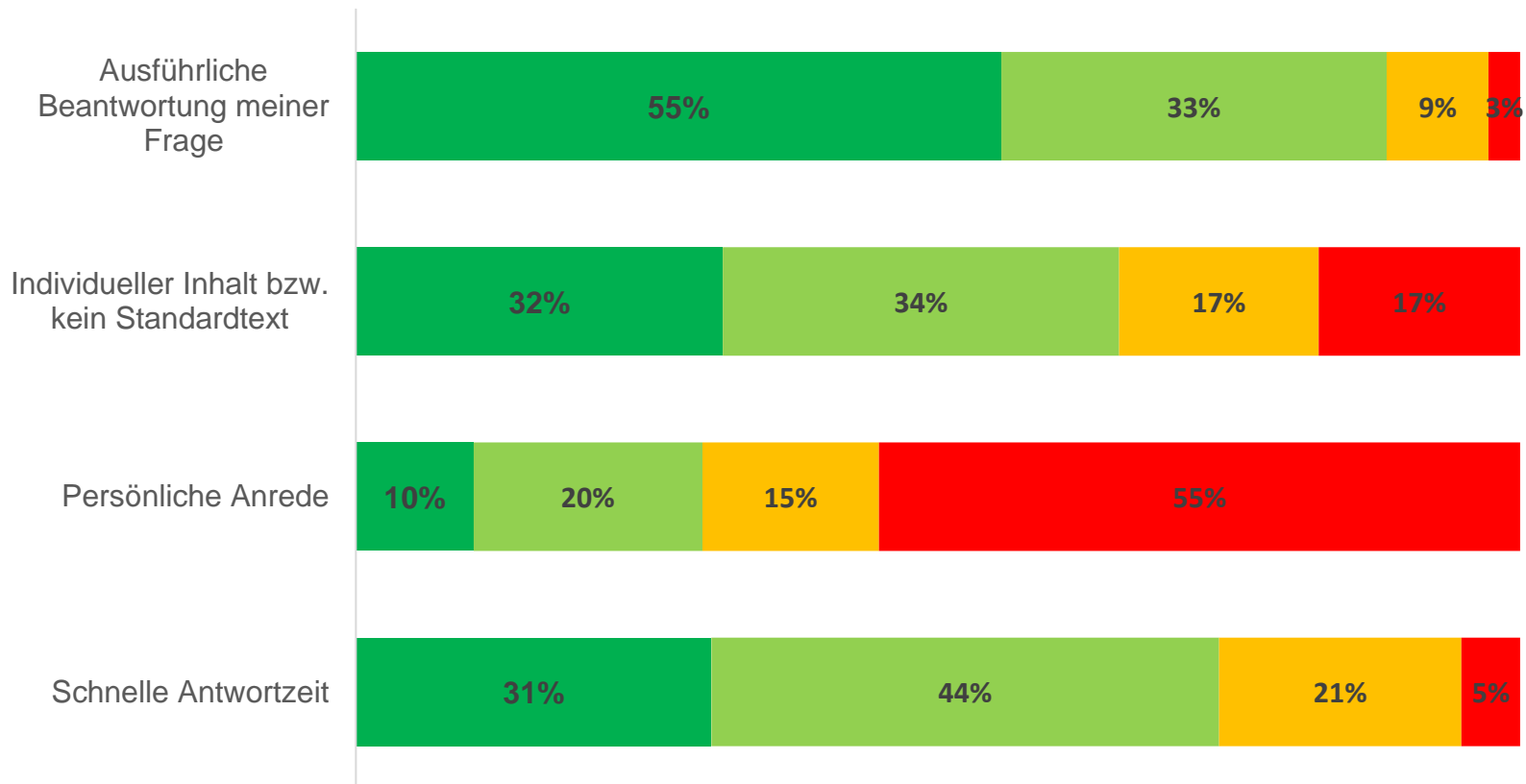


Unabhängig von der Branche erwartet man sich nach einem Tag die Antwort auf ein E-Mail.

n= 541

Kriterien E-Mail

Was ist Ihnen bei einer E-mail Antwort wichtig?



n= 541; Hinweis: teilweise Rundungsdifferenzen auf 100%

Im zweiten Teil der Studie wurden im Sept/Okt 2022 insgesamt 120 Testcalls und Testmails in den Servicecentern von 20 unterschiedlichen Unternehmen in 5 Branchen (Bank, Versicherung, Telekom, Energieversorger, Transportwirtschaft) durchgeführt.

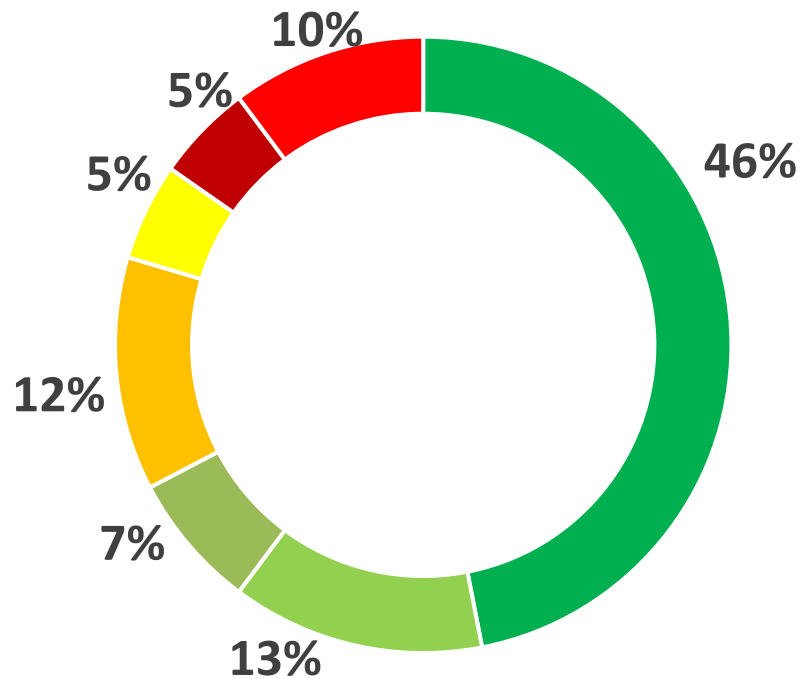
Das Ergebnis zeigt, dass zwei von drei Anrufer:innen innerhalb der tolerierten Wartezeit einen Ansprechpartner erreichen. Jeder Fünfte würde jedoch nach fünf Minuten Wartezeit verärgert auflegen.

Ein ähnliches Bild zeigt der E-Mail-Test: Ca.30% der elektronischen Anfragen werden nicht innerhalb eines Tages beantwortet.

Die Unterschiede zwischen den Branchen sind besonders groß: Erhält man bei seiner Versicherung sehr schnell eine Auskunft am Telefon oder per mail, so ist es bei den Energieversorgern derzeit erwartungsgemäß sehr schwierig eine gewünschte Information zu erhalten.

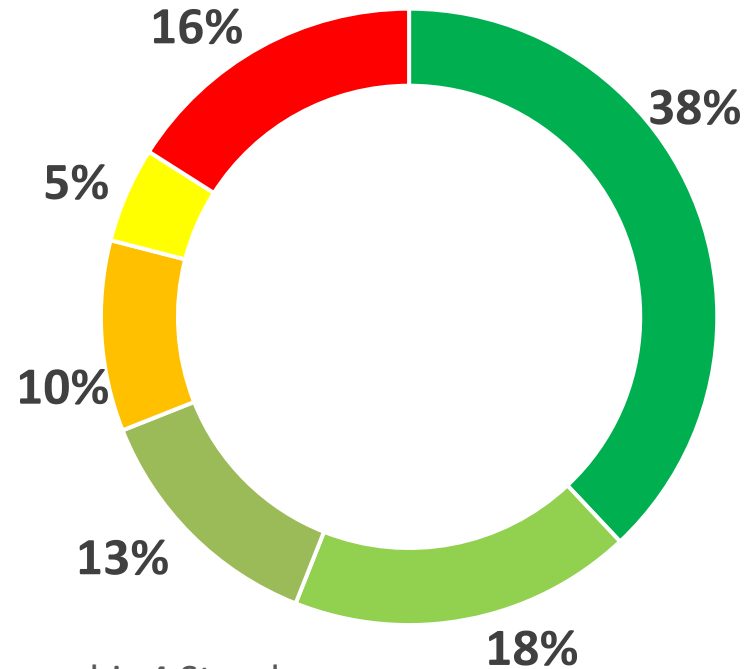
Testergebnisse

Wartezeit Telefon



- bis 45 Sek
- bis 90 Sek
- bis 3 Min
- bis 5 Min
- bis 10 Min
- bis 20 Min
- > 20 min

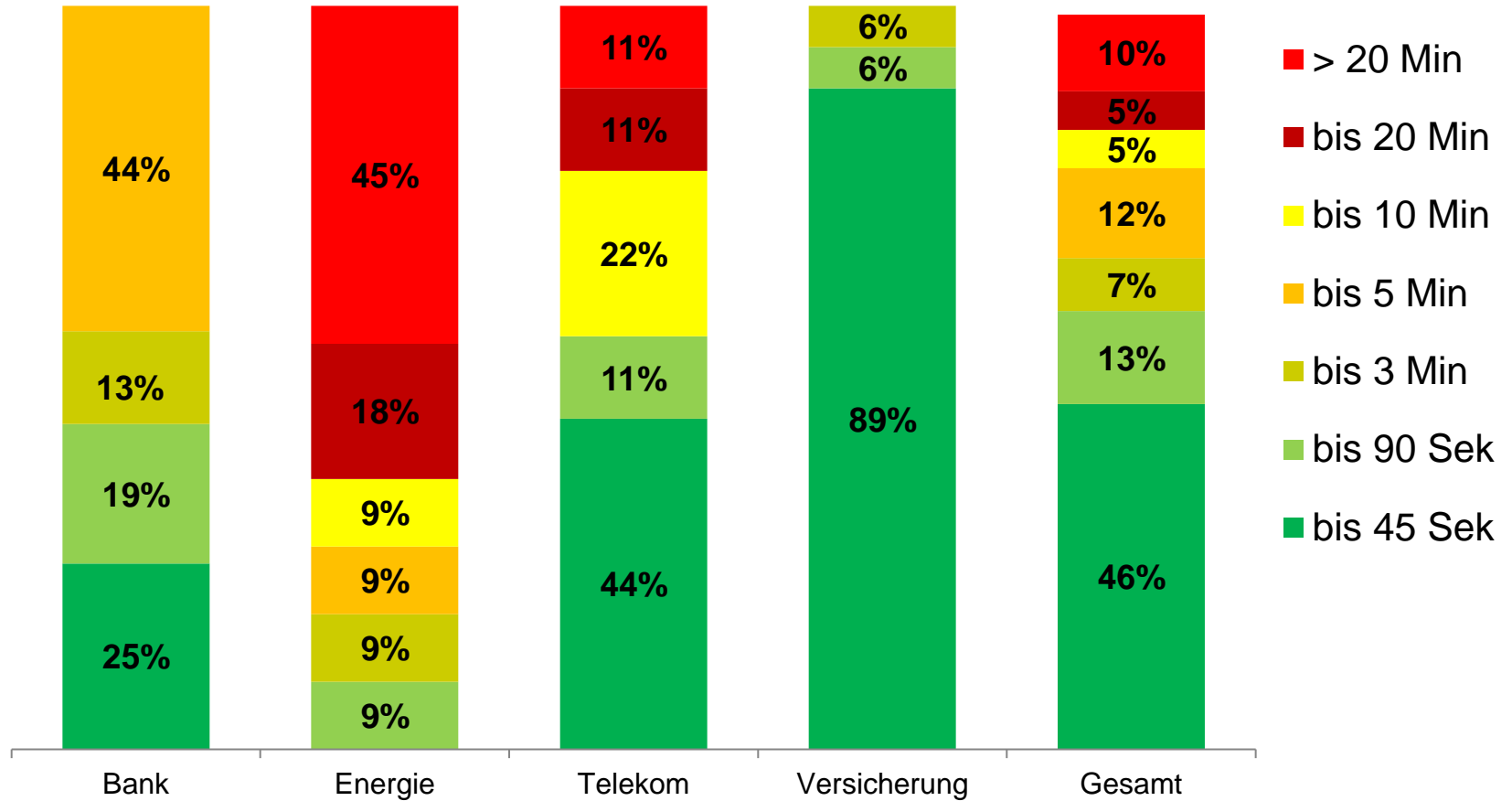
Antwortzeit E-Mail



- bis 4 Stunden
- bis 12 Stunden
- bis 24 Stunden
- bis 48 Stunden
- bis 72 Stunden
- mehr als 72 Stunden oder keine Reaktion

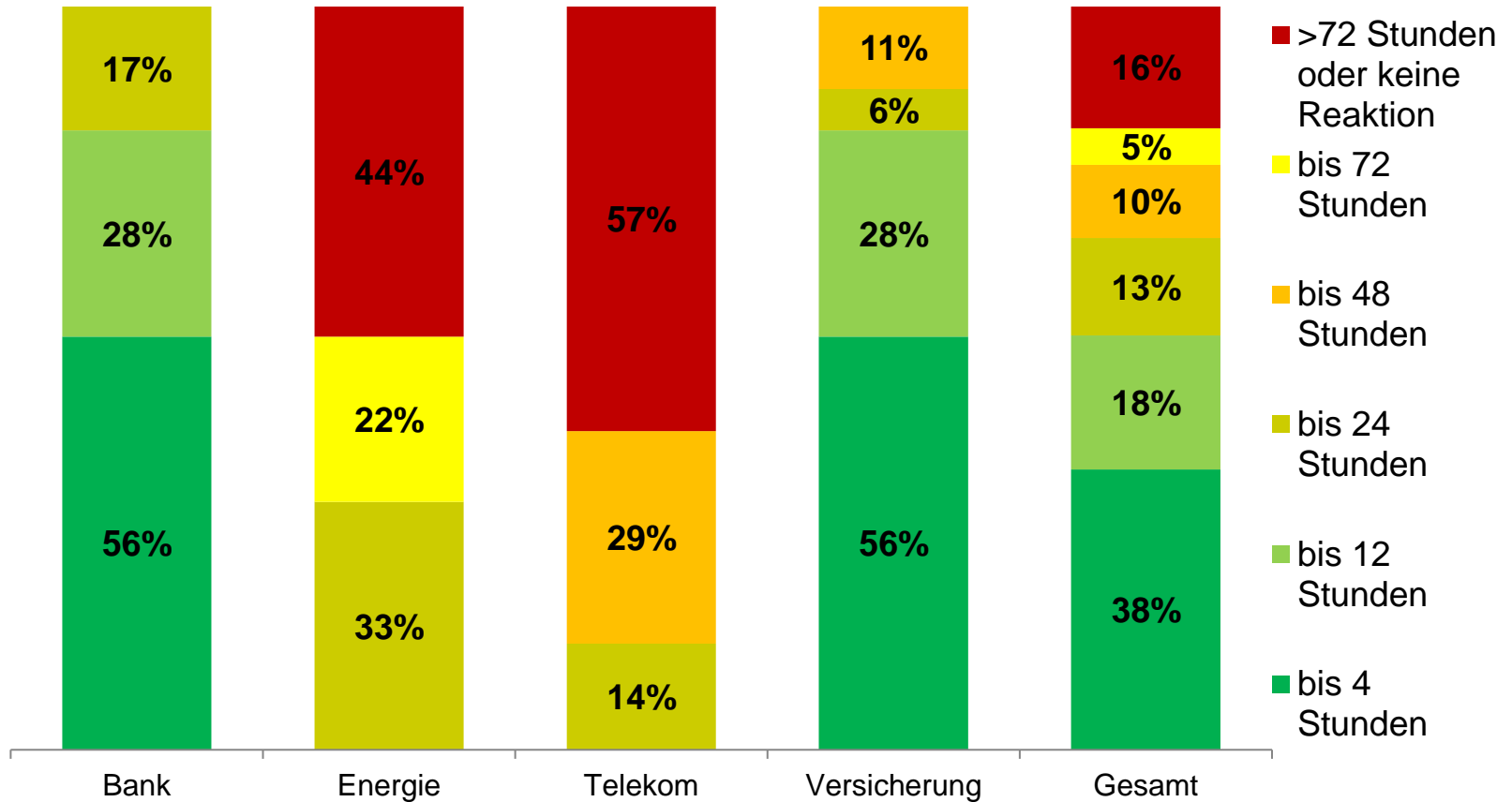
n= 120; Hinweis: teilweise Rundungsdifferenzen auf 100%

Wartezeit Telefon



n= 120; Hinweis: teilweise Rundungsdifferenzen auf 100%

Wartezeit E-Mail



n= 120; Hinweis: teilweise Rundungsdifferenzen auf 100%