

# Kostenfreie Warteschleifen kosten. Was nun?

Mit dem Entwurf zur gesetzlichen Verpflichtung kostenfreier Warteschleifen kommen erhebliche Kosten auf Unternehmen mit Servicehotlines zu. Gibt es andere Möglichkeiten?

Nach aktueller Lage wird das neue Telekommunikationsgesetz (TKG) inklusive der neuen Regelungen zu kostenfreien Warteschleifen noch dieses Jahr in Kraft treten. Danach haben Unternehmen noch genau ein Jahr Zeit, die Regelungen vollständig umzusetzen, was, um es kurz zu sagen, über ein Zwei-Phasen-Modell (siehe *TeleTalk* 4/2011, S. 10/18) geschehen soll, dessen erste Phase noch vor Ablauf dieses Jahres einsetzt. Um die Umsetzung technisch zu ermöglichen und die Verbraucherschutzinteressen zu befriedigen, sollen in der ersten Phase, die drei Monate nach Verabschiedung und Veröffentlichung des Gesetzes einsetzt, reine Wartezeiten zu Beginn eines Gesprächs kostenfrei sein. In der zweiten Phase müssen die Anrufe auch bei nachgelagerten Wartezeiten über 30 Sekunden kostenfrei sein.

## Glückliche Kunden?

Inzwischen werden allerhand Lösungen diskutiert, wie sich die neuen Anforderungen erfüllen und umsetzen lassen. Doch es fällt auf: Erstens wird sehr kurzfristig über solche Lösungen nachgedacht und primär über die erste Phase gesprochen. Zweitens: Der Kunde, um den es bei den neuen Regelungen ja letztendlich geht, tritt stark in den Hintergrund. Doch das Ziel eines Call Centers mit Servicenummer ist ja nicht allein die Bewältigung hoher Anruferaufkommen, sondern ein zufriedener Kunde.

Wie machen Unternehmen ihre Kunden nun angesichts der Warteschleifen-Thematik glücklich? Ja, die Unternehmen werden zukünftig die für die reine Wartezeit anfallenden Kosten übernehmen, das ist schon mal etwas. Doch das ist bei einer Umstellung

zum Beispiel von einer 01805-Rufnummer auf eine 0800-Rufnummer mit nicht ganz unerheblichen Zusatzkosten für den Call Center-Betreiber verbunden. Das derzeit propagierte „verzögerte Connect“ löst das Problem nicht ganz, da durch den verzögerten Aufbau nur die ersten 120 Sekunden Wartezeit abgedeckt werden können. Ist diese Zeit verstrichen, kann der Anrufer aus der Leitung katapultiert werden, was nicht schön ist, oder er wird in eine nun für den Anbieter kostenpflichtige Warteschleife überführt. Davon abgesehen hängt es stark vom jeweiligen Provider und von der vorhandenen Technik ab, ob diese Lösung im konkreten Fall überhaupt realisierbar ist.

Doch zurück zum Kunden: Ist er wirklich zufriedener, wenn er weiß, dass er für die sinnlos verschwendete Lebenszeit in der Warteschleife wenigstens nichts zahlen muss? Richtig ist: Es tröstet ihn ein wenig, mehr aber auch nicht. Wirklich froh und zufrieden ist er nur, wenn er schnell weiterkommt. Doch hundertprozentig lassen sich Wartezeiten nicht vermeiden. Das liegt in der Natur der Systeme und Prozesse in einem Contact Center. Dennoch ist das Potenzial für einen kundenfreundlichen Service bei weitem noch nicht ausgeschöpft.

Wie wäre es stattdessen, wenn der Anrufer – nach der bald gesetzlich vorgeschriebenen Ansage der voraussichtlichen Wartezeit zu Beginn des Gesprächs – über ein intelligentes Sprachportal ein abgestuftes Serviceangebot erhält? Der klare Vorteil: Auch bei hoher Auslastung des Call Centers kommt der Kunde mit

seinem Anliegen schnell einen Schritt weiter. Abhängig von der tatsächlichen Wartezeit sind folgende Szenarien denkbar: Fällt keine Wartezeit an, wird der Anrufer direkt zum Berater durchgestellt. Bei einer kurzen Wartezeit kann der Anrufer in einem offenen Sprachdialog seine Kundendaten eingeben und den Anlass für seinen Anruf nennen. So können er und der Mitarbeiter vorbereitet ins Gespräch starten. Bei einer längeren Wartezeit kann der Anrufer ein Selfservice-Angebot nutzen, um seine Angelegenheiten auch ohne den Berater zu regeln. Als Alternative ist zudem ein kostenfreier Rückrufservice für den Kunden denkbar. Ein solcher Service ist zudem sehr attraktiv, da er elegant das bisher noch ungelöste Problem der nachgelagerten Warteschleife löst. Und: Der Einsatz eines Sprachportals gilt laut Gesetzentwurf nicht als Warteschleife und ist damit absolut gesetzeskonform.

Fest steht, dass Unternehmen, die sich für eine Sprachportallösung entscheiden, in eine hochwertige Lösung investieren müssen. Im Vergleich jedoch zu den ohnehin auf die Betreiber von Servicehotlines zukommenden Kosten für den Betrieb einer kostenfreien Einwahl ist dies eine durchaus lohnenswerte Alternative. Eine solche Investition in ein Sprachportal zahlt sich schon bei einem Volumen von etwa eintausend Anrufen am Tag nach einem Jahr aus. Darüber hinaus kann das Sprachportal auch für weitere Anwendungsfälle eingesetzt werden, wie zum Beispiel für Kundenzufriedenheitsbefragungen. Und was ist mit dem Kunden? Er ist zufrieden. Denn er hat jetzt mehr Zeit für die wirklich wichtigen Dinge.

Anita Möllering, Jürgen Day



Anita Möllering ist Marketing Communications Manager, Jürgen Day Account Manager Sprachdialoglösungen bei Telenet Kommunikationssysteme.  
j.day@telenet.de,  
a.moellering@telenet.de