

TALKDESK-BERICHT

Talkdesk KPI- und Benchmarking-Bericht für Contact Center 2021



:talkdesk®

Vorwort

Das Jahr 2020 war anspruchsvoller, als wir es uns je hätten vorstellen können. Die globalen Auswirkungen von COVID-19 haben unser Verhalten, unsere Arbeitsweisen und unsere Denkweise über die Zukunft nachhaltig verändert. Die Wogen haben sich hier auch noch nicht geglättet: Noch immer haben Länder mit den direkten oder indirekten sozioökonomischen Auswirkungen der Maßnahmen zur Kontrolle der Pandemie zu kämpfen. Turbulenzen führen aber auch zu Veränderungen – und wir haben gemeinsam unser Bestes gegeben, um uns an die Situation anzupassen. Anpassen bedeutet, dass etwas passend für eine neue Art des Einsatzes oder einen neuen Zweck umgestaltet wird und dass man sich auf neue Bedingungen einstellt. Für Unternehmen bedeutet Anpassung, dass Kundenerlebnis-Strategien (CX-Strategien) umgestaltet und Betriebsabläufe optimiert werden, während sich die Organisation gleichzeitig um unzählige konkurrierende Prioritäten und Abstimmungen kümmern muss.

Im Zuge der Pandemie fördert die zunehmende digitale Akzeptanz und der wachsende Wettbewerb die Emanzipation des Kunden. Zur Lösung dieser neuen komplexen Gegebenheiten kann man sich leistungsstarke Daten zunutze machen. Um sich in einem sich ständig verändernden Wirtschaftsklima erfolgreich zu behaupten, setzt Talkdesk auf Benchmarking als Priorität bei der Contact Center-Strategie. Die Nutzung von Benchmarking und von Datenzentren zur Steigerung von Performance und Produktivität ist entscheidend, um ein besseres Kundenerlebnis zu ermöglichen. Sind Entscheidungsträger in dieser neuen Situation eher dazu geneigt, sich den Wert von Daten zunutze zu machen? Ruft Ihr Contact Center die richtigen Antworten ab? Stellen Sie die richtigen Fragen? Wenn Sie sich nicht sicher sind, beginnen Sie am Anfang und verwenden Sie dabei diesen Bericht als Ausgangspunkt.

In diesem Bericht werden Benchmarks für fünf sorgfältig ausgewählte Contact Center-Leistungskennzahlen vorgestellt, die bei einer Vielzahl von Branchen, Unternehmensgrößen und Standorten angewendet werden, um wichtige Geschäftsentscheidungen zu treffen und Ihnen dabei zu helfen, Daten als Werkzeug für den Wandel zu nutzen – und nicht als Nebenprodukt von Turbulenzen.

Mit freundlichen Grüßen,



FILIPA FERNANDES DA SILVA
Product Marketing Manager
im Bereich AI & Insights bei
Talkdesk

Methodik

Sorgfältig ausgewählte Kennzahlen für Betriebsleiter

Die in diesem Bericht präsentierten Daten sind Eigentum von Talkdesk. Sie geben die durchschnittliche Leistung einer ausgewählten Gruppe von mehr als 2.200 Kunden aus einer Vielzahl von Branchen auf sechs Kontinenten an: Afrika, Asien, Europa, Nordamerika, Ozeanien und Südamerika.

Diese Daten wurden zwischen dem 1. Januar 2019 und dem 31. Dezember 2020 von der Talkdesk-Plattform erhoben.



Inhaltsverzeichnis

Einführung	05
I. Die Bedeutung von Benchmarking	06
Die Vorteile von Benchmarking	07
II. Wichtige Ergebnisse und Kennzahlen	10
Überblick 2020	11
III. Detaillierte Analyse der Kennzahlen	14
IV. Kennzahlen nach:	
Branche	24
Standort	26
Unternehmensgröße	31
Größe des Contact Centers	32
Schlussfolgerung	33

Einführung

Der KPI- und Benchmarking-Bericht für Talkdesk Contact Center 2020 gab Aufschluss über die Herausforderungen, die COVID-19 in der ersten Jahreshälfte 2020 verursacht hat. Damals konnten wir noch nicht ahnen, dass wir auch ein Jahr später noch immer mit diesen Anforderungen konfrontiert sein würden, und wir wussten auch nicht, wie gut Contact Center diese neuen Herausforderungen meistern würden.

Wenn wir nun auf die Contact Center-Leistung innerhalb eines ganzen Jahres unter Pandemiebedingungen zurückblicken, können wir zwei wesentliche Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb feststellen: das Arbeiten von zu Hause aus, die Beschleunigung bei der Einführung neuer Technologien und bei der Digitalisierung. Der Wert der Cloud-Technologie für die Geschäftskontinuität ist dadurch immer mehr in den Vordergrund getreten und diese Art von Technologie hat immer mehr an Bedeutung gewonnen.

Diese abrupte Veränderung hat die Geschäftsprioritäten grundlegend verändert. Wir kehren jedoch nicht zu alten Arbeitsabläufen zurück. Während Unternehmen sich also weiterhin an die anhaltende Unsicherheit anpassen und

neue Ziele und Prioritäten setzen, ist es von entscheidender Bedeutung, die wichtigsten Leistungskennzahlen im Hinblick auf diese Ziele zu verfolgen. Wie jedoch können Contact Center angesichts einer radikal veränderten Geschäftswelt im Jahr 2021 die richtigen Schritte wählen? Um diesen Wandel zu meistern, muss man zunächst einmal mehr über die Leistung von Wettbewerbern im Jahr 2020 erfahren und die eigene Performance mit deren Leistung vergleichen.

Der weltweite KPI- und Benchmarking-Bericht für Talkdesk Contact Center 2021 misst und untersucht die von Contact Centern erlebten Auswirkungen im Hinblick auf Kennzahlen wie durchschnittliche Gesprächszeit und Service-Level. Dabei wurden die Anrufdaten einer beispielhaft ausgewählten Gruppe von mehr als 2.200 Talkdesk-Kunden an verschiedenen Standorten und aus verschiedenen Branchen ausgewählt, von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) bis hin zu multinationalen Organisationen. Der daraus resultierende Bericht enthält eine erste Betrachtung dieser Kennzahlen und liefert eine Momentaufnahme der Pandemie-Auswirkungen auf Contact Center.

Dieser Bericht analysiert die Anrufdaten von mehr als 2.200 Talkdesk-Kunden an verschiedenen Standorten und aus verschiedenen Branchen, von kleinen und mittleren Unternehmen bis hin zu Unternehmensverbänden.



I. Die Bedeutung von Benchmarking

Schon lange vor Beginn der COVID-19-Krise hatten technologische Fortschritte einen Wandel bei traditionellen Contact Center-Modellen herbeigeführt. Statt einfach nur eine reine Kostenstelle zu sein, etablierten sich Contact Center-Mitarbeiter als Bindeglied zwischen einer Marke und ihren Kunden. Dadurch, dass Unternehmen durch Lockdowns und andere Beschränkungen gezwungen waren, ihre physischen Betriebstätigkeiten – von Einzelhandelsgeschäften bis hin zu Bankfilialen – einzustellen und schnell auf Modelle der Heimarbeit umzustellen, wurde diese Bindung nur noch stärker. Da Kunden nicht direkt und persönlich mit der Marke interagieren konnten, waren auf einmal Contact Center-Mitarbeiter und nicht

die Vertreter im Geschäft oder im Büro für das Kundenbeziehungsmanagement zuständig.

Lohnt es sich angesichts der unterschiedlichen Arbeitsbedingungen während der Pandemie überhaupt, die Contact Center-Leistungskennzahlen für ein solch ungewöhnliches Jahr zu vergleichen? Mit einem Wort: natürlich. Nach Einführung neuer Protokolle für die Heimarbeit stellten viele Unternehmen fest, dass diese neue Arbeitsweise funktioniert. In einigen Bereichen hat sie sich sogar als besser erwiesen. Benchmarking hilft allen Unternehmen dabei, zu verstehen, wie und wo diese Änderungen ihren Contact Center-Betrieb unterstützt oder behindert haben.

„Ich denke, oftmals steht zwar ein System zur Verfügung, aber nicht unbedingt die Bandbreite oder die Fähigkeiten, um etwas wirklich zu bemessen. Also verlässt man sich hier auf Experten... Sie haben in die Softwarelösung investiert, aber jetzt wirklich auf dieses Team zu setzen, um die Zahlen aus der Sicht eines Außenstehenden zu betrachten und einfach auch Ratschläge zu geben, mit Ihnen darüber zu sprechen und Ihnen zu helfen, sich zu verbessern – das ist meiner Ansicht nach wirklich wertvoll.“

— DIREKTOR IM BEREICH E-COMMERCE UND DIGITALES MARKETING BEI EINEM ONLINE-BEKLEIDUNGSHÄNDLER

Das Contact Center-Benchmarking ist ein strukturierter, systematischer Prozess, bei dem Best Practices kontinuierlich ermittelt, untersucht, implementiert und überprüft werden, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen und zu erhalten. Es ist leicht zu ersehen, dass dieser Prozess jetzt eine noch wichtigere Rolle spielt, da manche Regionen nun von Pandemie-Bedingungen langsam wieder zur Normalität zurückkehren.

Durch Benchmarking können Contact-Center-Managern Best Practices ermitteln, ihr Geschäft kritisch bewerten und bei Bedarf Änderungen vornehmen.

Die Vorteile von Benchmarking

1. Bereiche ermitteln, in denen dringend Verbesserungen notwendig sind

Benchmarking kann Ihnen dabei helfen, ineffektive Praktiken zu erkennen und auch Prioritäten festzulegen, indem Bereiche hervorgehoben werden, in denen die Leistung Ihres Unternehmens im Vergleich zu den Wettbewerbern hinter den Erwartungen zurückbleibt.

Wenn der Fokus auf der Contact Center-Effektivität liegt, kann es hilfreich sein, einige der folgenden Kennzahlen zu vergleichen:

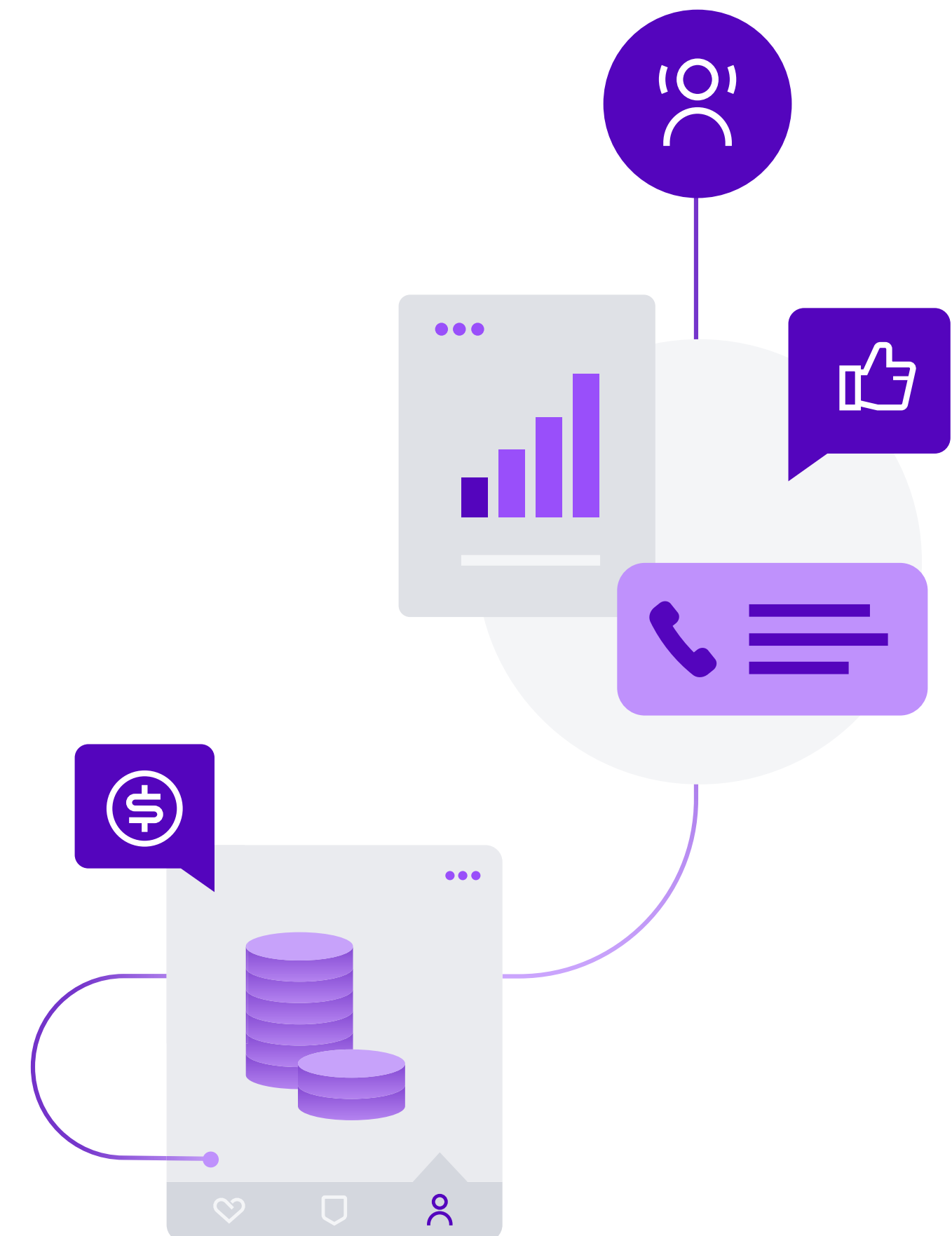
- Kundenzufriedenheit (CSAT)
- Erstlösungsquote (FCR)
- Durchschnittlicher Umsatz pro Kontakt (einschließlich Prozentsatz der Upselling- oder Cross-Selling-Möglichkeiten)

2. Bereiche zur Effizienzverbesserung aufdecken

Wenn Sie Ihre Betriebskosten mit Branchenmaßstäben vergleichen, können Sie erkennen, ob Ihre Kosten überdurchschnittlich, unterdurchschnittlich oder durchschnittlich sind und ob Sie durch die Betriebskosten mehr, weniger oder gleichermaßen stark beeinträchtigt werden.

Bei der Bewertung der Contact Center-Effizienz kann es hilfreich sein, die folgenden Kennzahlen zu vergleichen:

- Durchschnittliche Antwortzeit
- Durchschnittliche Gesprächszeit
- Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit
- Durchschnittliche Abbruchrate
- Durchschnittliche Zeit bis zum Abbruch
- Durchschnittliche Wartezeit
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit
- Umfang der ein- und ausgehenden Anrufe



3. Unterstützung beim Test von Verbesserungsinitiativen

Mit dem Contact Center-Benchmarking können Sie die Wirksamkeit der während der Pandemie eingesetzten Initiativen beurteilen. Durch die Unterstützung und Verbesserung von effizienten Praktiken und durch die Förderung von Innovationen kann so der Wettbewerbsvorteil des Contact Centers gestärkt werden.

Durch die Bewertung erfolgreicher und auch erfolgloser Maßnahmen in Ihrer Branche können Sie sich die Erfahrungen anderer zunutze machen: Neue Ideen, die sich in anderen Unternehmen bewährt haben, können von Ihrer Organisation übernommen werden, um Wachstum und Anpassungsfähigkeit zu beschleunigen.

Benchmarken Sie die Leistungskennzahlen Ihres Contact Centers, um zu sehen, wie Sie im Vergleich mit Ihren Wettbewerbern abschneiden. Vergleichen Sie wichtige Kennzahlen, um Markttrends zu erkennen, Schwachstellen zu beheben und Möglichkeiten zur Verbesserung des Kundenerlebnisses aufzudecken.



Die Statistiken für das Jahr 2020 sind untrennbar mit der Pandemie und deren Auswirkungen auf Unternehmen weltweit verbunden. Im letzten Jahr haben wir Folgendes beobachten können:

- Die Zahl der fest angestellten Remote-Mitarbeiter stieg laut (Talkdesk-Umfrage zur Business Continuity) bis Juni 2020 auf 86 %.
- Konten, bei denen eingehende Anrufe vor 2020 nicht über die Talkdesk Cloud verwaltet wurden, verzeichneten eine durchschnittliche Anrufabbruchrate von 7.86 % (diese Konten machen 25 % des gesamten Anrufvolumens des Jahres 2020 aus).
- Die durchschnittliche Gesprächszeit stieg 2020 um 13 % auf 3 Minuten und 35 Sekunden.
- Die durchschnittliche Haltezeit stieg im Jahr 2020 um 71 % auf 3.13 Sekunden.
- Die durchschnittliche Antwortzeit sank leicht um 1.6 % auf weniger als 8.5 Sekunden.

Mit Blick auf das Jahr 2020 haben diese Leistungskennzahlen und Benchmarks einen informativen Einblick in die Leistung, die Schwachstellen und die Erfolgchancen von Contact Centern gegeben.

II. Wichtige Ergebnisse und Kennzahlen

Im Jahr 2020 konnten Contact Center, die sich Daten zunutze machten, reaktionsfähig bleiben, unkomplizierte Kundenerlebnisse bieten und so ihre Wettbewerber übertreffen. Im Zuge der Anpassung an eine Situation, für die es keinen Leitfaden gab, mussten sich die Unternehmen jedoch auch mit konkurrierenden Prioritäten auseinandersetzen und Kompromisse eingehen, da die Contact Center weiterhin ein herausragendes Kundenerlebnis anbieten und gleichzeitig auch Technologien und Abläufe im Hinblick auf eine Kostensenkungen optimieren wollten.

Wie bereits erwähnt, kann und sollte Benchmarking der erste Schritt sein. Um bei den Kernkompetenzen eines Contact Centers eine herausragende Leistung zu bieten, braucht es ein hochfunktionales Contact Center mit einer optimierten Handhabung von Interaktionen, Mitarbeitereffizienz und reduziertem Arbeitskräfteabgang sowie mit Optimierung der Ressourcen.

Folgende Punkte sollten Sie beachten:

- Die relevanten Leistungskennzahlen für Ihre Geschäftsziele verstehen.
- Die Leistung mit Ihren Wettbewerbern vergleichen.
- Benchmarks mit den besten Möglichkeiten zur Verbesserung Ihrer Leistungskennzahlen festlegen.



Überblick 2020

Nach Angaben von Contact Babel, einem Analytikunternehmen für Contact Center, waren vor März 2020 nur 13 % der Mitarbeiter festangestellte Remote-Arbeiter. Laut der Talkdesk-Umfrage zur Business Continuity stieg diese Zahl jedoch bis Juni letzten Jahres aufgrund der weltweiten Lockdowns auf 86 % an, wobei mehr als ein Viertel der Talkdesk-Kunden (27 %) angaben, dass sie auf Arbeiten aus dem Homeoffice umgestiegen sind und das Remote-Arbeiten in absehbarer Zukunft weiterhin beibehalten möchten. Die meisten Unternehmen waren verständlicherweise schlecht gerüstet, um langfristig ein Contact Center mit einer Remote-Arbeitsumgebung zu ermöglichen. Sie stellten schnell fest, dass außergewöhnliche Anpassungen und betriebliche Reformen erforderlich waren, damit die Mitarbeiter aus dem Homeoffice weiterhin effektiv und effizient arbeiten können. Innerhalb von nur wenigen Monaten wurden Technologien eingeführt, die normalerweise mit Jahren der Entwicklung einhergehen.

„Ich denke, COVID hat unsere digitale Präsenz um etwa fünf Jahre vorangebracht. Das Tempo, mit dem wir uns im Hinblick auf eine gesteigerte digitale Präsenz voranbewegten, wurde während der COVID-19-Pandemie auf den Kopf gestellt.“

— CHIEF INFORMATION OFFICER BEI EINEM REGIONALEN KRANKENHAUSNETZWERK



86 %

der Mitarbeiter waren im Juni letzten Jahres fest angestellte Remote-Arbeiter

27 %

der Talkdesk-Kunden gaben an, dass sie auf Arbeiten aus dem Homeoffice umgestiegen sind und beabsichtigen, das Remote-Arbeiten in absehbarer Zukunft beizubehalten



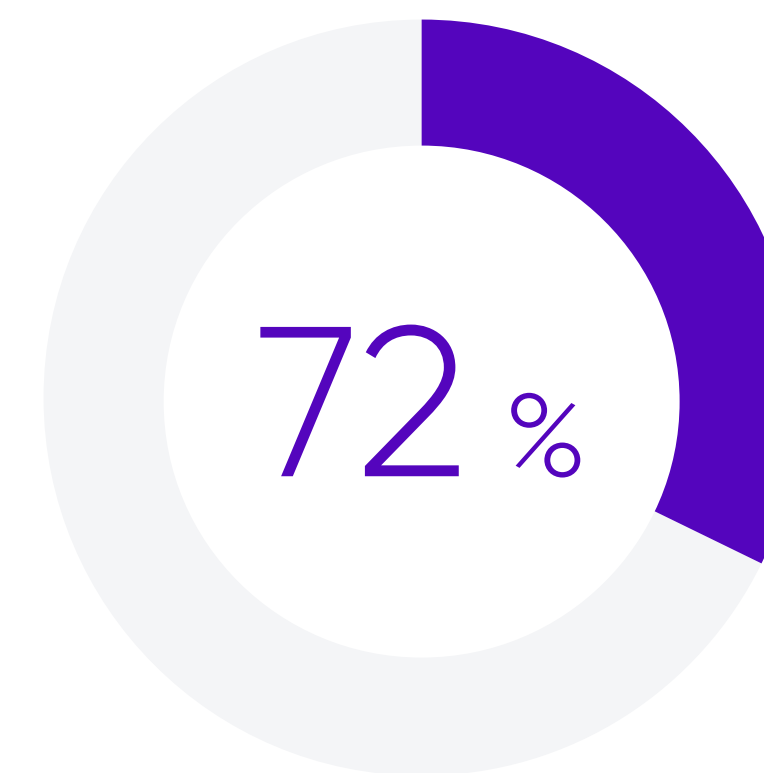
Laut einer kürzlich durchgeführten Umfrage von Talkdesk schätzen **76 %** der Kunden die Möglichkeit, über ihren bevorzugten Kanal – beispielsweise E-Mail, Telefon oder soziale Medien – mit Unternehmen zu interagieren. (Talkdesk-Umfrage zum digitalen Kunden, Talkdesk Research, Oktober 2020).

Diese Faktoren veranlassten viele Contact Center dazu, vermehrt auf die Anpassungsfähigkeit von Cloud-basierten Technologielösungen zu setzen, und viele von ihnen gaben an, diese Technologien wahrscheinlich langfristig weiterhin einzusetzen. Laut einer Umfrage aus dem Jahr 2020 ist es für **72 %** der CX-Experten eine Priorität, bei der digitalen Transformation ihres Contact Centers eine Vorreiterrolle zu spielen. (Talkdesk-Umfrage zu digitalen Prioritäten unter CX-Experten, Talkdesk Research, Oktober 2020). Die Rückkehr zum „normalen Betrieb“ ist keine Option.



76 %

der Kunden schätzen die Möglichkeit, über ihren bevorzugten Kanal – beispielsweise E-Mail, Telefon oder soziale Medien – mit Unternehmen zu interagieren



Für 72 % der CX-Experten ist es eine Priorität, bei der digitalen Transformation ihres Contact Centers eine Vorreiterrolle zu spielen

Kennzahlen

Kennzahlen	2019	2020	Abweichung in % im Jahresvergleich	Aktueller Wert für 2021 Januar bis April
Durchschnittliche Abbruchrate	4.21 %	5.91 %	+0.30 pp ▲ 40.1 %	6.44 %
Durchschnittliche Gesprächszeit	3 m 09 s	3 m 35 s	+26 s ▲ 13.5 %	4 m 09 s
Durchschnittliche Haltezeit	1.83 s	3.13 s	+1.3 s ▲ 70.8 %	4.58 s
Durchschnittliche Antwortzeit	8.6 s	8.47 s	-0.13 s ▼ 1.6 %	8.35 s
Service-Level	85.6 %	82.5 %	-3.1 pp ▼ 2.5 %	81.49 %

III. Detaillierte Analyse der Kennzahlen

Durchschnittliche Abbruchrate

$$\text{ABBRUCHRATE} = \frac{\text{ANZAHL DER ABGEBROCHENE ANRUFEN IN DER WARTESCHLANGE}}{\text{GESAMTZAHL DER EINGEHENDEN ANRUFEN - ANZAHL DER NICHT IN DER WARTESCHLANGE ABGEBROCHENEN ANRUFEN}}$$

Talkdesk definiert die Abbruchrate als den Prozentsatz der Anrufe, die von Anrufern beendet wurden, nachdem sie in eine Warteschlange kamen. Diese Leistungskennzahl gibt Aufschluss darüber, wie viele Anrufe beendet wurden, bevor die Anrufer die Möglichkeit hatten, mit einem Mitarbeiter verbunden zu werden.

Datenpunkt: Bei allen Talkdesk-Kunden lag die durchschnittliche Abbruchrate im Jahr 2020 bei 5.91 %.

Aufgrund der Auswirkungen der Pandemie auf das Personal- und Anrufvolumen hatten Contact Center Schwierigkeiten, die Menge der Anrufe zu bewältigen. Obwohl die Anrufer bereit waren, durchschnittlich 4 Minuten und 22 Sekunden auf einen Mitarbeiter zu warten (was im Vergleich zu 2019 einer Steigerung um 69 % entspricht), stieg die durchschnittliche Abbruchrate im Jahr 2020 um ganze 40 % (von 4.21 % auf 5.91 %).

Ein Großteil dieser Änderung ist auf neue Konten zurückzuführen, bei denen eingehende Anrufe vor 2020 nicht über die Talkdesk Cloud verwaltet wurden. Diese Gruppe verzeichnete eine durchschnittliche Abbruchrate von 7.86 %, was 25 % der gesamten eingehenden Anrufe entspricht.

Durchschnittliche Wartezeit von 4:22 Minuten

69 %

Anstieg der Wartezeit im Vergleich zu 2019

Durchschnittliche Abbruchquote von 7.86 %

25 %

des eingehenden Rufvolumens

Wenig überraschend ist, dass die Anzahl der abgebrochenen Anrufe während der ersten COVID-19-Welle (im März, April und Mai) sowie während der Welle im Herbst und Winter anstieg, wobei im Dezember die höchste Veränderung gegenüber dem Vorjahr erreicht wurde. Dies kann nicht nur auf Lockdowns zurückzuführen werden, durch die zuvor persönliche Interaktionen zum Contact Center verlagert wurden, sondern auch auf den höheren Druck, der auf den Mitarbeitern lastete, die sich an Remote-Arbeit, neue Technologie und Arbeitsabläufe gewöhnen mussten.

Wichtige Erkenntnisse: 63 % der Kunden geben an, dass sich eine einzige schlechte Erfahrung beim Kundenservice negativ auf ihre Markentreue auswirken wird (Talkdesk-Umfrage zum digitalen Kunden, Talkdesk Research, Oktober 2020). Trotz der erhöhten Geduld der Kunden konnten die Contact Center die gestiegene Zahl der Interaktionen nicht bewältigen, wodurch Anliegen von Kunden nicht bearbeitet wurden und Verkaufschancen ungenutzt blieben.

So optimieren Sie die durchschnittliche Abbruchrate:



Setzen Sie Tools zur Personalverwaltung ein und verbessern Sie die Prognose von Spitzenzeiten bei den Anrufen.



Automatisieren Sie sich wiederholende Aufgaben, damit sich Mitarbeiter darauf konzentrieren können, die Kunden zu begeistern.



Wehren Sie Anrufe mit einer kanalübergreifenden Strategie ab.



Implementieren Sie eine Rückrufoption: 70 % der Kunden legen Wert darauf, eine Rückrufoption auswählen zu können, statt am Telefon zu warten. (Talkdesk-Umfrage zum digitalen Kunden, Talkdesk Research, Oktober 2020)



Verwenden Sie die Zeit in der Warteschlange, um wichtige Informationen bereitzustellen.

Durchschnittliche Gesprächszeit

$$\text{DURCHSCHNITTliche GESPRÄCHSZEIT} = \frac{\text{GESAMTGESPRÄCHSZEIT}}{\text{ANZAHL DER BEARBEITETEN EINGEHENDEN ANRUFE}}$$

ODER

$$\text{DURCHSCHNITTliche GESPRÄCHSZEIT} = \frac{\text{GESAMTBEARBEITUNGSZEIT} - \text{GESAMTHALTEZEIT} - \text{GESAMTNACHBEARBEITUNGSZEIT}}{\text{ANZAHL DER BEARBEITETEN ANRUFE}}$$

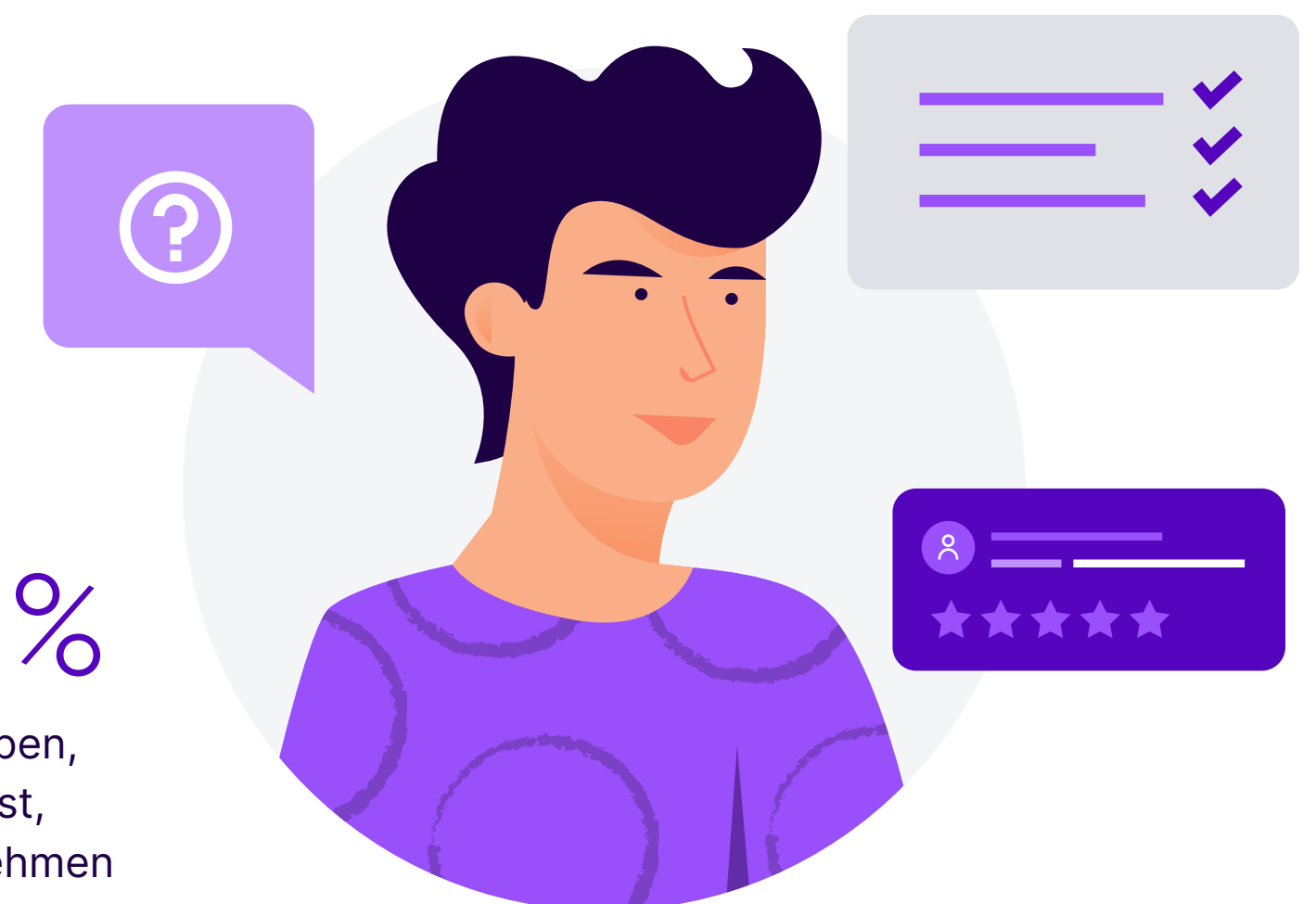
Talkdesk definiert die durchschnittliche Gesprächszeit als die Zeit, die ein Mitarbeiter mit Kunden verbringt, wobei andere Aktivitäten, die ein Mitarbeiter möglicherweise zum Abschließen einer Interaktion durchführen würde, nicht mit eingerechnet werden.

Datenpunkt: Für Kunden von Talkdesk betrug die durchschnittliche Gesprächszeit im Jahr 2020 3 Minuten und 35 Sekunden.

Im Jahr 2020 hatten die Kunden viel zu besprechen. Laut der Talkdesk-Umfrage zum digitalen Kunden vom Oktober 2020 glauben 82 % der Kunden, dass es wichtig ist, dass ein Unternehmen ihre Anfrage bzw. ihr Problem einwandfrei lösen kann. Die durchschnittliche Gesprächszeit in den Contact Centern für Kundenkontakt von Talkdesk stieg im Jahr 2020 gegenüber dem Vorjahr um 13.5 % auf durchschnittlich 3 Minuten und 9 Sekunden. Während fast die Hälfte (47 %) der Anrufe drei Minuten oder weniger dauerten, verzeichnete die Zeitstufe von sechs Minuten oder länger einzeln betrachtet den höchsten Prozentsatz.

82 %

der Kunden glauben, dass es wichtig ist, dass ein Unternehmen ihre Anfrage bzw. ihr Problem einwandfrei lösen kann

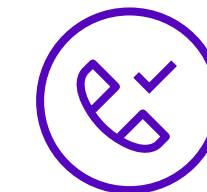


Ein Teil dieses Anstiegs kann darauf zurückgeführt werden, dass Mitarbeiter nun komplexe Probleme lösen, da ein beträchtlicher Anteil der einfacheren Anrufe inzwischen über digitale Self-Service-Tools wie Chatbots abgewickelt wird.

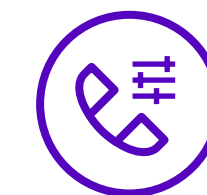
Einzelnen betrachtet lässt sich aus der durchschnittlichen Gesprächszeit kein vollständiges Bild von der Qualität des Service ableiten. Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise mehr Zeit mit einem Kunden verbringt, werden die negativen Auswirkungen auf die durchschnittliche Gesprächszeit oft durch eine höhere Kundenzufriedenheit aufgewogen, wenn diese Zeit dazu verwendet wird, ein Problem vollständig zu lösen, oder wenn der Anrufer mit einer anderen positiven Erfahrung aus dem Gespräch geht. Wenn das Endziel darin besteht, das Kundenerlebnis zu verbessern, ist der negative Einfluss auf die durchschnittliche Gesprächszeit eine lohnende Investition.

Wichtige Erkenntnisse: Eine höhere oder niedrigere durchschnittliche Gesprächszeit ist an sich weder gut noch schlecht; ihr Stellenwert zeigt sich in den Auswirkungen auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit und auf kundenorientierte Kennzahlen (Kundenzufriedenheit, NPS usw.).

So optimieren Sie die durchschnittliche Gesprächszeit:



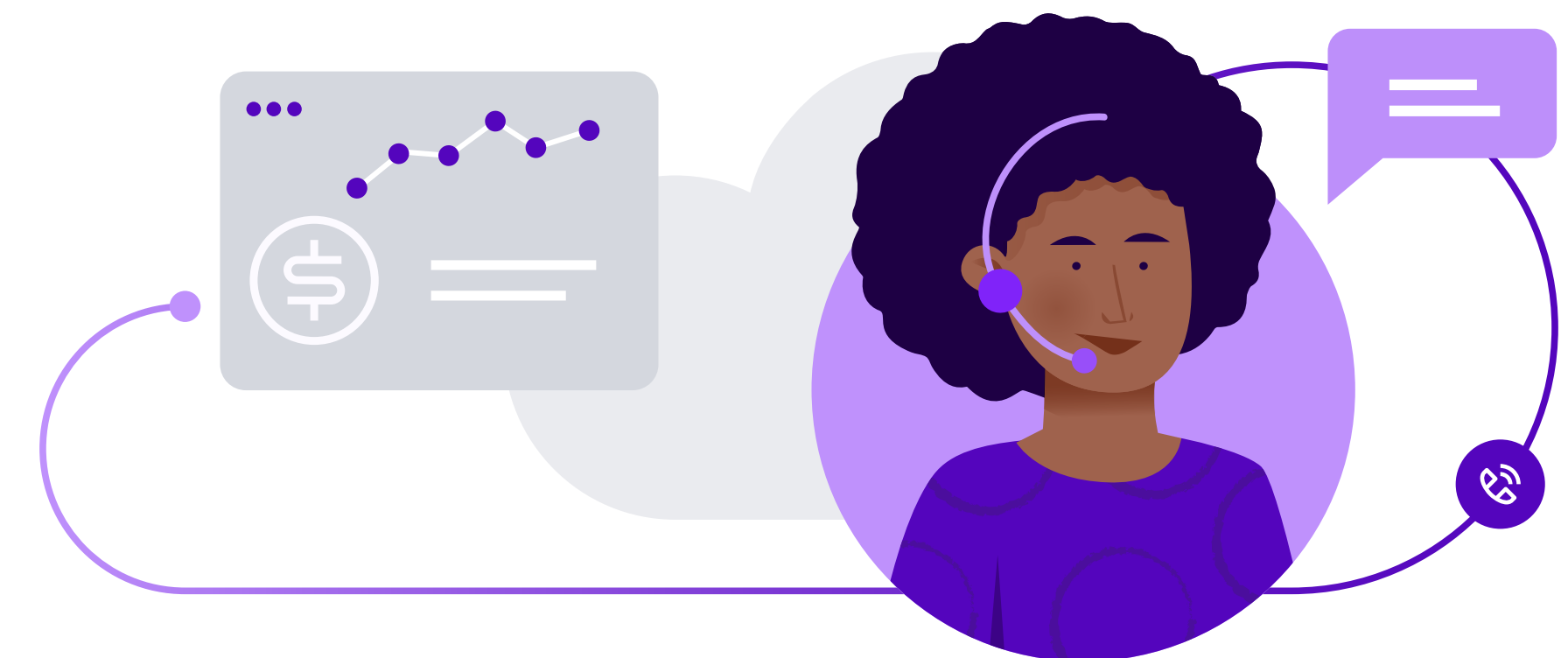
Gewinnen Sie Erkenntnisse zur Verbesserung von Schulungen, indem Sie Anrufe mithören.



Setzen Sie auf schnellere Reaktionen dank intelligenter Anrufweiterleitung.



Reduzieren Sie den Mitarbeiteraufwand mit Hilfe von Technologie zur Unterstützung von Mitarbeitern.



Durchschnittliche Haltezeit

**DURCHSCHNITTLICHE
HALZEIT**

=

GESAMTHALZEIT DER
EINGEHENDEN ANRUFEN

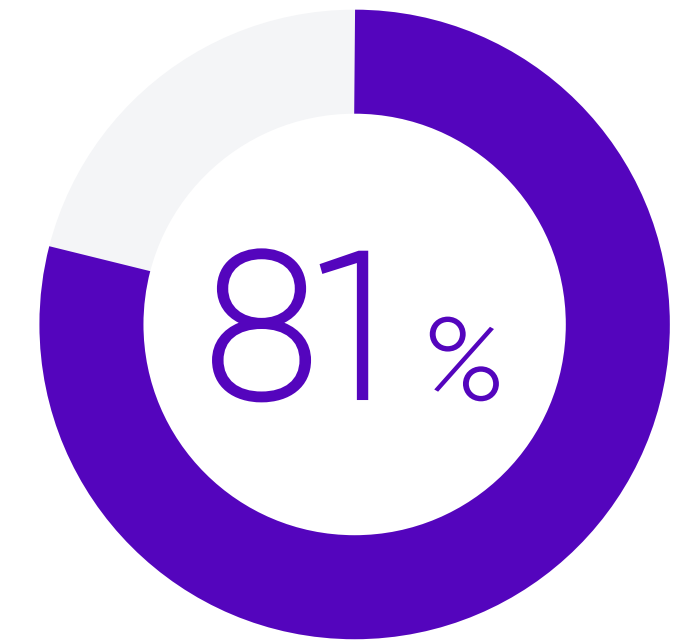
GESAMTZAHL DER BEANTWORTETEN
EINGEHENDEN ANRUFEN

Talkdesk definiert die durchschnittliche Haltezeit als Maß für die Zeit, die Kunden während eines Gesprächs mit einem Mitarbeiter in der Warteschlange verbringen. Die Haltezeit darf nicht mit der Wartezeit verwechselt werden, also mit der Zeit, die ein Kunde warten musste, bevor ein Mitarbeiter den Anruf entgegennahm.

Datenpunkt: Die durchschnittliche Haltezeit lag für Talkdesk-Kunden im Jahr 2020 bei 3.13 Sekunden.

Anrufer in der Warteschleife zu lassen ist schlecht für das Kundenerlebnis. Laut der Talkdesk-Umfrage zum digitalen Kunden legen 81 % der Kunden von Talkdesk Wert darauf, dass ein Unternehmen ihre Anfrage bzw. ihr Problem schnell lösen kann. Angesichts des durch die Pandemie verursachten höheren Anrufvolumens stieg im Jahr 2020 neben anderen Kennzahlen auch die durchschnittliche Haltezeit, die bei durchschnittlich 3.13 Sekunden lag, was im Vergleich zu den Haltezeiten aus dem Jahr 2019 (1.83 Sekunden) einem Anstieg um 71 % entspricht. Die längeren durchschnittlichen Haltezeiten gehen einher mit einem Anstieg bei der Anruferdauer (im Vergleich zu den Daten von 2019).

Dieser Anstieg bei der durchschnittlichen Haltezeit ist möglicherweise darauf zurückzuführen, dass die Anrufer komplexere Probleme hatten, wodurch der Mitarbeiter eine Lösung suchen oder den Anruf weiterleiten musste. Wie bereits erwähnt, haben viele Contact Center für die Lösung von einfachen, grundsätzlichen Problemen einen digitalen Self-Service-Support implementiert, sodass Mitarbeiter entlastet werden und sich um komplexere Anrufe kümmern können.



81 %
der Talkdesk-Kunden legen Wert darauf, dass ein Unternehmen ihre Anfrage bzw. ihr Problem schnell lösen kann



Wichtige Erkenntnisse: Durch eine Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit werden die Kosten pro Kontakt in den Contact Centern gesenkt, da mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern mehr Anrufe bearbeitet werden können. Um die durchschnittliche Bearbeitungszeit zu reduzieren, ohne dass das Kundenerlebnis darunter leidet, analysieren Sie zunächst einmal die aktuelle durchschnittliche Bearbeitungszeit sowie die Gesamtnachbearbeitungszeit.

Die durchschnittliche Haltezeit und die durchschnittliche Gesprächszeit wirken sich zusammen auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit aus. Eine hohe durchschnittliche Haltezeit wirkt sich negativ auf die Gesamtbearbeitungszeit und generell auf die Effizienz des Contact Centers aus. Häufige Ursachen dafür, dass ein Kunde in die Warteschleife gestellt wird, ist das Suchen nach zusätzlichen Informationen oder das Weiterleiten eines Anrufs an einen geeigneteren Mitarbeiter oder eine besser geeignete Abteilung. Mitarbeiterschulungen und optimierte Arbeitsabläufe für die Anrufweiterleitung können die durchschnittliche Haltezeit reduzieren, ohne dass dies negative Auswirkungen auf das Kundenerlebnis hat.

„Wenn dem Kunden mehr Informationen zur Verfügung gestellt werden, wird dadurch nur das gesamte Erlebnis verbessert ... Natürlich wird es [auch] die Anzahl der Benutzer, die Sie anrufen oder auf die Chat-Leitungen zugreifen, verringern.“

— DIRECTOR OF OPERATIONS & BUSINESS DEVELOPMENT BEI EINEM ONLINE-LISTING-DIENST

So optimieren Sie die durchschnittliche Haltezeit:



Bieten Sie Mitarbeitern Unterstützung durch KI-basierte Tools:

80 % der CX-Experten glauben, dass KI den Kunden insgesamt ein besseres Contact Center-Erlebnis bieten wird (Talkdesk-Umfrage unter CX-Experten zu KI-Vorhersagen, Talkdesk Research, März 2021).



Setzen Sie auf eine schnellere Reaktion dank intelligenter Anrufweiterleitung.



Identifizieren Sie die Ursachen für lange Wartezeiten, indem Sie bei jeder Interaktion mithören.



Unterstützen Sie Mitarbeiter und bieten Sie Kunden die Möglichkeit zur Selbsthilfe durch eine intelligente Wissensdatenbank.

Durchschnittliche Antwortzeit

$$\text{DURCHSCHNITTliche ANTWORTZEIT} = \frac{\text{GESAMTKLINGELDAUER DER ANRUF E (IN SEKUNDEN)}}{\text{ANZAHL DER ANGENOMMENEN ANRUF E}}$$

Talkdesk definiert die durchschnittliche Antwortzeit als die Zeit, die Mitarbeiter benötigen, um einen eingehenden Anruf anzunehmen. Dies schließt die Zeit, in der das Telefon des Mitarbeiters klingelt, mit ein, nicht jedoch die Zeit, die ein Anrufer im IVR-System oder in der Warteschlange verbringt.

Datenpunkt: Im Mittel betrug die durchschnittliche Antwortzeit für Talkdesk-Kunden im Jahr 2020 8.47 Sekunden.

Obwohl Contact Center im Jahr 2020 ein deutlich höheres Anrufvolumen verzeichnen konnten, verbesserte sich die durchschnittliche Antwortzeit leicht und im Durchschnitt wurde ein Anruf in nur 8.47 Sekunden von einem Mitarbeiter entgegengenommen (was einem Rückgang um 1.6 % im Vergleich zu 8.6 Sekunden im Jahr 2019 entspricht). Dieser Rückgang kann ein Indikator für den Druck sein, unter dem Contact Center-Mitarbeiter standen, um Warteschlangen abzuarbeiten und ihren nächsten Anruf schnell anzunehmen.



Wenn Contact Center die durchschnittliche Anrufzeit verbessern, vergeht weniger Zeit zwischen dem Klingeln des Telefons und dem Moment, in dem der Mitarbeiter den Anruf entgegennimmt. Dies verbessert zwar die Mitarbeiterproduktivität, wirkt sich aber weniger auf die Kundenzufriedenheit aus, da das Erlebnis des Anrufers bereits begann, als er die Nummer wählte, und auch die Zeit beinhaltet, in der er durch das System geleitet und in die Warteschlange gestellt wurde, bis ein Mitarbeiter verfügbar war.

Wichtige Erkenntnisse: Anstatt die durchschnittliche Antwortzeit als eigenständige Kennzahl zu betrachten, sollten Contact Center-Manager sie mit der durchschnittlichen Wartezeit verknüpfen, um die Gesamtzeit zu ermitteln, die ein Anrufer in der Leitung verbringt, bevor er einen Mitarbeiter erreicht.

Laut einer kürzlich durchgeführten Studie von Talkdesk Research hat Self-Service im Hinblick auf die Automatisierung von Contact Centern höchste Priorität.

84 %

der CX-Experten gehen davon aus, dass Kunden rund um die Uhr Self-Service-Optionen erwarten

69 %

der Unternehmen haben in KI/Automatisierung zur Bereitstellung von Self-Service-Funktionen für Kunden investiert

So optimieren Sie die durchschnittliche Antwortzeit und die durchschnittliche Wartezeit:



Optimieren Sie die Personalbesetzung und die Planung und reduzieren Sie gleichzeitig Verwaltungsaufgaben.



Reduzieren Sie die Abwanderung von Mitarbeitern, indem Sie häufige Ursachen für die Fluktuation untersuchen.



Vereinfachen Sie Ihre IVR- und Routing-Strategie.



Bewerten Sie die unterschiedlichen Kundenanforderungen hinsichtlich Wartezeiten und Umleitungsstrategien.



Nutzen Sie Self-Service, um produktivere Gespräche zu fördern.

Service-Level

**SERVICE-
LEVEL**

=

ANZAHL DER ENTGEGENGENOMMENEN ANRUFEN + ANZAHL DER
ENTGANGENEN EINGEHENDEN ANRUFEN INNERHALB DES RAHMENS

ANZAHL DER ENTGEGENGENOMMENEN ANRUFEN + GESAMTZAHL
DER ENTGANGENEN EINGEHENDEN ANRUFEN

Talkdesk definiert Service-Level (SL) als den Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb eines vordefinierten Rahmens (beispielsweise 20 Sekunden) beantwortet und verpasst wurden. Der Service-Level misst die Verfügbarkeit eines Unternehmens für seine Kunden.

Datenpunkt: Das durchschnittliche Service-Level für Talkdesk-Kunden lag im Jahr 2020 bei 82.5 %.

Das Service-Level wird als „heiliger Gral“ für die Messung der Contact Center-Leistung und der Qualität des Kundenservice betrachtet. Während das durchschnittliche Service-Level insgesamt leicht zurückging – im Vergleich zu den Zahlen von 2019 um 2.5 % auf 82.5 % –, lag das Service-Level bei der Mehrzahl der Talkdesk-Kunden (62.5 %) weiterhin über dem Branchenstandard von 80 %. Mehr als ein Drittel (38.5 %) der Talkdesk-Kunden erreichten ein Service-Level von über 90 %, was angesichts einer globalen Pandemie ein ziemlicher Erfolg ist.



62.5 %

der Talkdesk-Kunden lag
das Service-Level weiterhin über
dem Branchenstandard von 80 %



38.5 %

der Talkdesk-Kunden erreichten
ein Service-Level von über 90 %

Um die Service-Level trotz Anstiegs des Anrufvolumens und trotz der Ausbreitung der Pandemie zu erhöhen, passten die Contact Center die Service-Level-Schwellenwerte im Vergleich zu 2019 um durchschnittlich 35 % an. Das reichte jedoch nicht aus, um die Performance des Vorjahres trotz steigender Anrufzahlen und anderer externer Belastungen, mit denen sich Contact Center im Jahr 2020 konfrontiert sahen, aufrechtzuerhalten.

Service-Level sollten im Zusammenhang mit den anderen in diesem Bericht vorgestellten Leistungskennzahlen sowie in Verbindung mit kundenorientierten Kennzahlen betrachtet werden. Die Berücksichtigung unterschiedlicher Schwellenwerte bei diesen Leistungskennzahlen kann sich positiv auf die Service-Level auswirken.

Wichtige Erkenntnisse: Das Service-Level kann einen allgemeinen Überblick über die Performance eines Contact Centers geben. Kundenkennzahlen und andere Leistungskennzahlen liefern detailliertere Informationen darüber, wo die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter verbessert werden kann.



IV. Kennzahlen nach

Kennzahlen nach Branche

Branche	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Landwirtschaft	6.42 %	3.50 _m	2.92 _s	8.12 _s	75.82 %
Verbraucher-/ professionelle Services	6.59 %	3.55 _m	3.34 _s	9.26 _s	80.17 %
Finanzdienstleistungen und Versicherungen	6.85 %	4.01 _m	4.13 _s	7.91 _s	80.69 %
Regierung und öffentlicher Sektor	7.44 %	4.13 _m	4.09 _s	8.8 _s	80.07 %
Gesundheitswesen	6.91 %	3.38 _m	4.59 _s	8.6 _s	82.11 %
Hotel- und Gastgewerbe	5.81 %	3.11 _m	4.33 _s	8.26 _s	79.70 %

Kennzahlen nach Branche

Branche	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Fertigung	5.41 %	4.15 _m	4.17 _s	8.92 _s	81.08 %
Medien und Kommunikation	5.36 %	3.45 _m	2.56 _s	8.31 _s	84.89 %
Bergbau, Öl und Gas	3.00 %	6.13 _m	0 _s	6.98 _s	89.57 %
Sonstige	4.47 %	1.33 _m	1.23 _s	7.9 _s	85.42 %
Einzelhandel, E-Commerce und Konsumgüter	6.17 %	3.41 _m	4.05 _s	8.39 _s	80.94 %
Telekommunikation	6.28 %	2.56 _m	1.87 _s	8.04 _s	81.14 %
Transport und Logistik	7.40 %	4.03 _m	5.52 _s	7.68 _s	77.94 %

Kennzahlen nach Standort

Land des Standorts	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Angola	18.51 %	0.25 m	2.34 s	4.66 s	85.42 %
Argentinien	3.37 %	2.29 m	2.12 s	10.14 s	88.33 %
Australien	2.27 %	2.40 m	2.96 s	8.56 s	88.21 %
Bahrain	2.77 %	1.51 m	-	9.42 s	80.84 %
Belgien	4.77 %	1.53 m	2.07 s	7.04 s	75.65 %
Brasilien	8.16 %	3.36 m	1.21 s	8.6 s	69.02 %
China	1.35 %	3.48 m	0.44 s	12.88 s	85.25 %
Costa Rica	1.10 %	1.39 m	0.07 s	8.77 s	56.63 %
Dänemark	4.51 %	3.20 m	2.24 s	7.36 s	81.10 %
Deutschland	9.20 %	2.55 m	1.57 s	8.9 s	78.86 %

Kennzahlen nach Standort

Land des Standorts	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Finnland	1.73 %	3.47 _m	0.95 _s	9.83 _s	92.80 %
Frankreich	5.15 %	3.23 _m	3.18 _s	7.57 _s	83.52 %
Island	7.55 %	2.59 _m	6.72 _s	7.38 _s	65.27 %
Indien	4.10 %	3.25 _m	2.94 _s	8.3 _s	96.99 %
Irland	8.62 %	3.19 _m	2.17 _s	9.72 _s	83.50 %
Israel	7.67 %	2.10 _m	0.36 _s	11.35 _s	70.73 %
Italien	6.33 %	3.15 _m	2.13 _s	7.77 _s	81.53 %
Kanada	7.28 %	4.42 _m	5.14 _s	8.32 _s	80.09 %
Kolumbien	33.33 %	0.36 _m	–	12.88 _s	–
Kroatien	–	2.20 _m	2.11 _s	11.41 _s	94.77 %

Kennzahlen nach Standort

Land des Standorts	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Liechtenstein	4.93 %	2.13 _m	2.97 _s	8.56 _s	62.75 %
Litauen	6.45 %	0.50 _m	–	13.32 _s	89.66 %
Malaysia	2.80 %	3.44 _m	5.73 _s	9.06 _s	78.63 %
Malta	6.30 %	4.22 _m	2.76 _s	13.98 _s	70.86 %
Mexiko	5.24 %	5.10 _m	1.32 _s	8.32 _s	84.14 %
Marokko	–	4.47 _m	2.33 _s	3.44 _s	–
Niederlande	9.95 %	3.38 _m	2.87 _s	8.44 _s	76.84 %
Neuseeland	8.64 %	5.06 _m	4.97 _s	9.25 _s	78.66 %
Norwegen	8.24 %	4.01 _m	2.22 _s	10.21 _s	69.92 %
Österreich	5.30 %	2.29 _m	0.59 _s	6.18 _s	74.80 %

Kennzahlen nach Standort

Land des Standorts	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Palästina	5.36 %	2.04 _m	0.29 _s	5.56 _s	93.19 %
Peru	–	0.37 _m	1 _s	12.14 _s	77.78 %
Philippinen	11.66 %	0.11 _m	–	12.14 _s	87.32 %
Polen	5.99 %	0.51 _m	–	7.58 _s	94.55 %
Portugal	7.30 %	3.05 _m	3.3 _s	9.37 _s	74.99 %
Puerto Rico	7.95 %	1.44 _m	1.05 _s	11.82 _s	87.93 %
Rumänien	34.29 %	3.23 _m	3.35 _s	6.4 _s	81.14 %
Schweden	6.32 %	2.26 _m	1.59 _s	9.42 _s	82.75 %
Schweiz	11.59 %	4.03 _m	3.77 _s	7.44 _s	80.00 %
Singapur	–	3.39 _m	1.66 _s	9.12 _s	88.61 %

Kennzahlen nach Standort

Land des Standorts	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
Spanien	10.36 %	2.51 _m	2.06 _s	8.07 _s	77.04 %
Tschechische Republik	–	5.37 _m	–	18.57 _s	81.82 %
Ungarn	2.47 %	3.01 _m	–	12 _s	65.08 %
Uruguay	3.87 %	1.21 _m	3.4 _s	8 _s	61.54 %
Vereinigte Arabische Emirate	1.44 %	3.54 _m	0.17 _s	6.11 _s	95.94 %
Vereinigtes Königreich	7.51 %	3.32 _m	3.51 _s	8.25 _s	80.35 %
Vereinigte Staaten von Amerika	5.72 %	3.56 _m	3.46 _s	8.52 _s	82.88 %

Kennzahlen nach Unternehmensgröße

Unternehmensgröße (# Mitarbeiter)	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
1-5	7.71%	3.02 _m	2.8 _s	9.53 _s	84.81%
6-25	5.64%	3.26 _m	2.81 _s	9.42 _s	82.25%
26-50	5.86%	3.41 _m	3.21 _s	9 _s	81.59%
51-100	6.08%	4.19 _m	4.37 _s	8.71 _s	80.94%
101-200	6.03%	4.21 _m	4.51 _s	8.89 _s	80.40%
201-500	6.31%	4.33 _m	4.9 _s	8.66 _s	80.05%
501-750	7.50%	4.50 _m	4.81 _s	8.99 _s	80.61%
751-1000	5.20%	1.51 _m	1.75 _s	6.64 _s	87.92%
Mehr als 1000	6.92%	4.36 _m	3.09 _s	8.03 _s	80.94%

Kennzahlen nach Contact Center-Größe

Contact Center-Größe (# Arbeitsplätze)	Durchschnittliche Abbruchrate (in %)	Durchschnittliche Gesprächszeit (in Minuten)	Durchschnittliche Haltezeit (in Sekunden)	Durchschnittliche Antwortzeit (in Sekunden)	Service-Level (in %)
< 50 Arbeitsplätze	4.65 %	1.10 _m	0.92 _s	7.54 _s	89.62 %
50-100 Arbeitsplätze	0.66 %	0.38 _m	0.04 _s	7.37 _s	83.10 %
101-500 Arbeitsplätze	4.83 %	1.50 _m	0.39 _s	8.34 _s	91.00 %
501-1000 Arbeitsplätze	4.56 %	1.36 _m	1.07 _s	6.83 _s	88.67 %
> 1000 Arbeitsplätze	6.06 %	4.58 _m	4.8 _s	9.18 _s	79.78 %

Schlussfolgerung

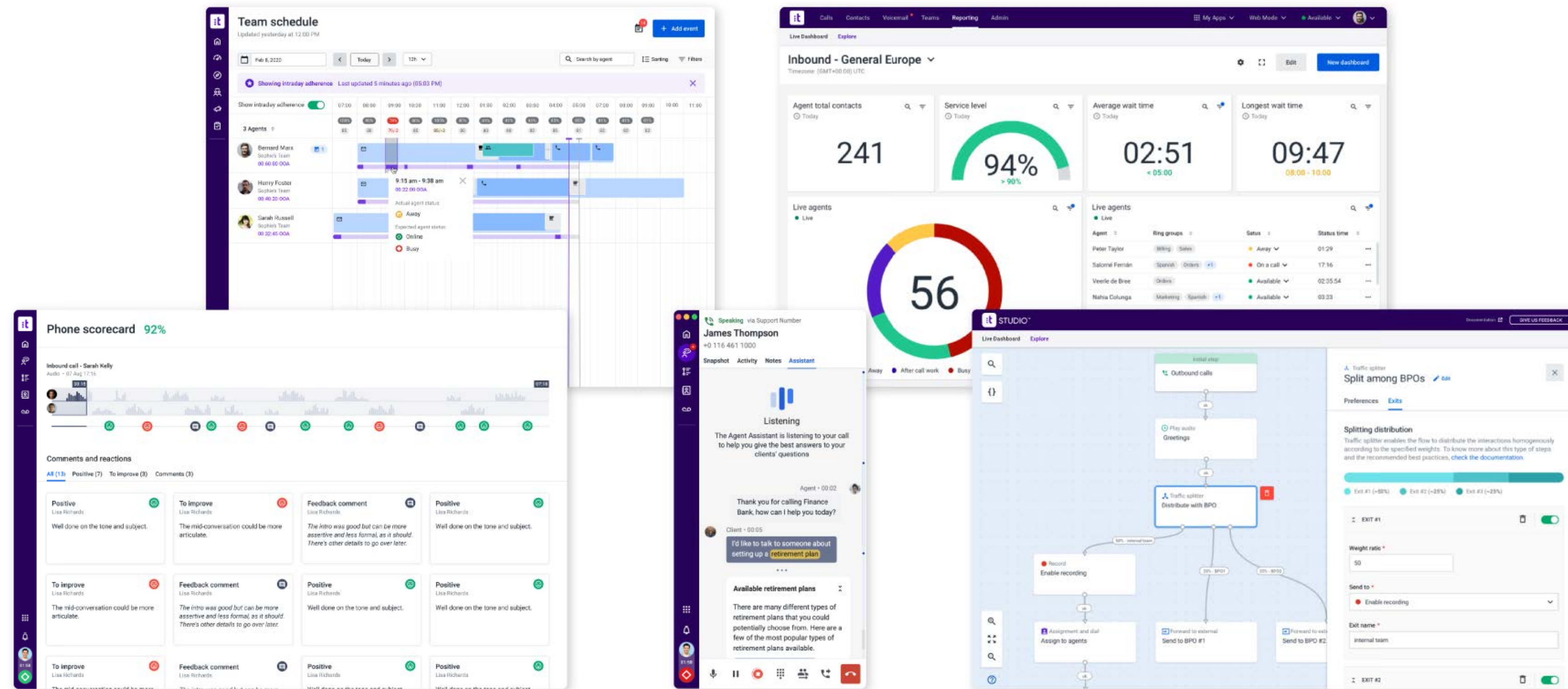
Es hat sich gezeigt, dass 2020 ein außergewöhnliches Jahr war. Contact Center wurden auf unvorhersehbare Weise beeinträchtigt und mussten sich an die sich ständig ändernden Umstände anpassen. Obwohl Unternehmen unterschiedliche Strukturen, Strategien und Ziele hatten, konnten uns die Leistungskennzahlen und Benchmarks einen informativen Überblick über die Leistung der Contact Center geben und dank ihnen konnten wir auch Trends erkennen, Schwachstellen vermeiden und Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken.

Wir werden in Zukunft aus unseren kollektiven Erfahrungen lernen müssen. Durch den Anstieg und die Vielfalt der CX-Digitalisierung müssen Unternehmen sicherstellen, dass sie die sich stets weiterentwickelnden Erwartungen der Kunden erfüllen, um ein kontinuierlich qualitativ hochwertiges Kundenerlebnis zu bieten.

In einer Zeit, in der wir viele Systeme überdenken und neu erfinden, können durch die Einführung von Leistungskennzahlen für Contact Center und durch die Bewertung des eigenen Unternehmens im Vergleich zu den Wettbewerbern Entscheidungsprozesse maßgeblich mitgestaltet werden. Es ist wichtiger denn je, diese Information als Wettbewerbsvorteil zu nutzen, mit dem Ihr Unternehmen auf dem Weg zum Wandel seine Ziele erreicht.

Wir hoffen, dass der diesjährige Bericht Ihnen einen Überblick und Einblick dahingehend bietet, wie Sie die Ressourcen Ihres Unternehmens nutzen können, um Leistungskennzahlen zu definieren, zu verfolgen und entsprechende Schritte unternehmen zu können, um Ihr Contact Center auf die Bereitstellung eines besseren Ansatzes für ein exzellentes Kundenerlebnis vorzubereiten.

Eine End-to-End-Lösung für eine herausragende Customer Experience



:talkdesk®

+1 (888) 743-3044
www.talkdesk.com

Talkdesk® ist ein weltweit führender Anbieter von Customer Experience-Lösungen für kundenorientierte Unternehmen. Unsere Contact Center-Lösung bietet Unternehmen und Kunden eine bessere Möglichkeit, miteinander zu interagieren. Unsere Innovationsgeschwindigkeit und unsere globale Präsenz spiegeln unser Engagement wider, Unternehmen überall über jeden Kanal bessere Customer Experiences zu ermöglichen, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit, Kosteneinsparungen und mehr Rentabilität führt. Talkdesk CX Cloud™ ist eine End-to-End-Lösung für die Customer Experience, die einen unternehmensgerechten Umfang mit Einfachheit für den Anwender kombiniert. Über 1.800 innovative Unternehmen auf der ganzen Welt, darunter IBM, Acxiom, Trivago und Fujitsu, arbeiten mit Talkdesk zusammen, um eine bessere Customer Experience zu bieten. Besuchen Sie www.talkdesk.com, um mehr zu erfahren und eine Demo anzufordern.

© 2021 Talkdesk, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die unbefugte Verwendung, Vervielfältigung oder Änderung dieses Dokuments ganz oder teilweise ohne die schriftliche Zustimmung von Talkdesk, Inc. ist strengstens untersagt.