

# OneVoice Konferenz

SO Callback im Einsatz  
bei der Post Netz AG

# Kurzprofil

## SO Callback

mit Behavioral Science & Data Analytics

## Intelligente Rückruf-Optionen

für mehr Erreichbarkeit, Effizienz  
und Kundenzufriedenheit



**+130**  
Kunden

**+50**  
Team

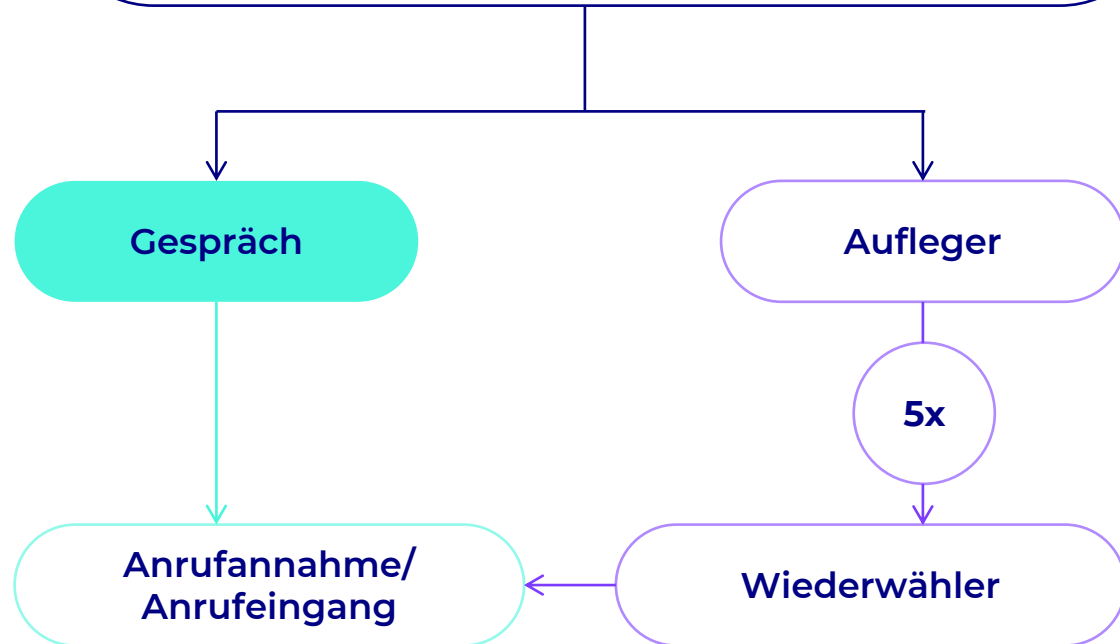
**2013**  
Köln &  
St.Gallen

# Niemand verlässt sichtbare Warteschlangen

Wie vermeiden wir **Aufleger** und **Wiederwähler** in telefonischen Warteschleifen?



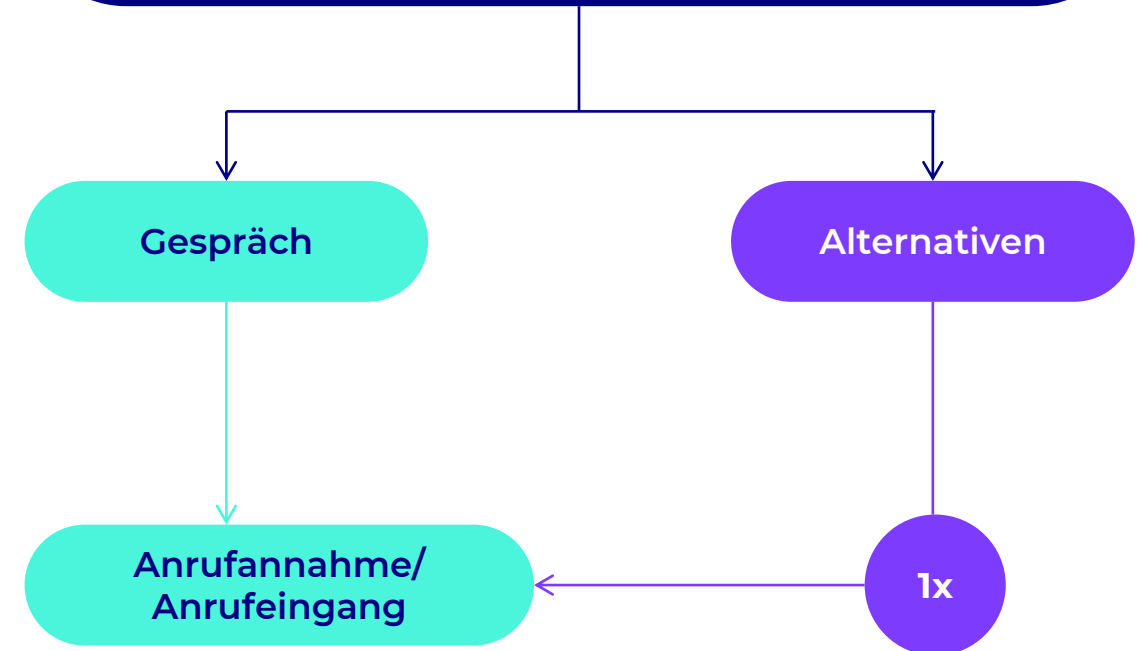
## Klassische Warteschleife über 60 Sekunden



$$\frac{70.000}{100.000} = 70\%$$

Frust über Warteschleife  
Viele Wiederwähler

## SO Callback bis 60 Sekunden



$$\frac{77.000}{90.000} = 85\%$$

Kürzere Gesprächszeiten  
Fehlende Wiederwähler

# Ziele & Lösung für 100% Erreichbarkeit

1

Anrufer dürfen  
nicht mehr auflegen

SO Callback

2

Warteschleife muss  
Alternativen anbieten

Künstliche  
Intelligenz

3

Anrufer sollen  
Alternativen buchen

Behavioral  
Science

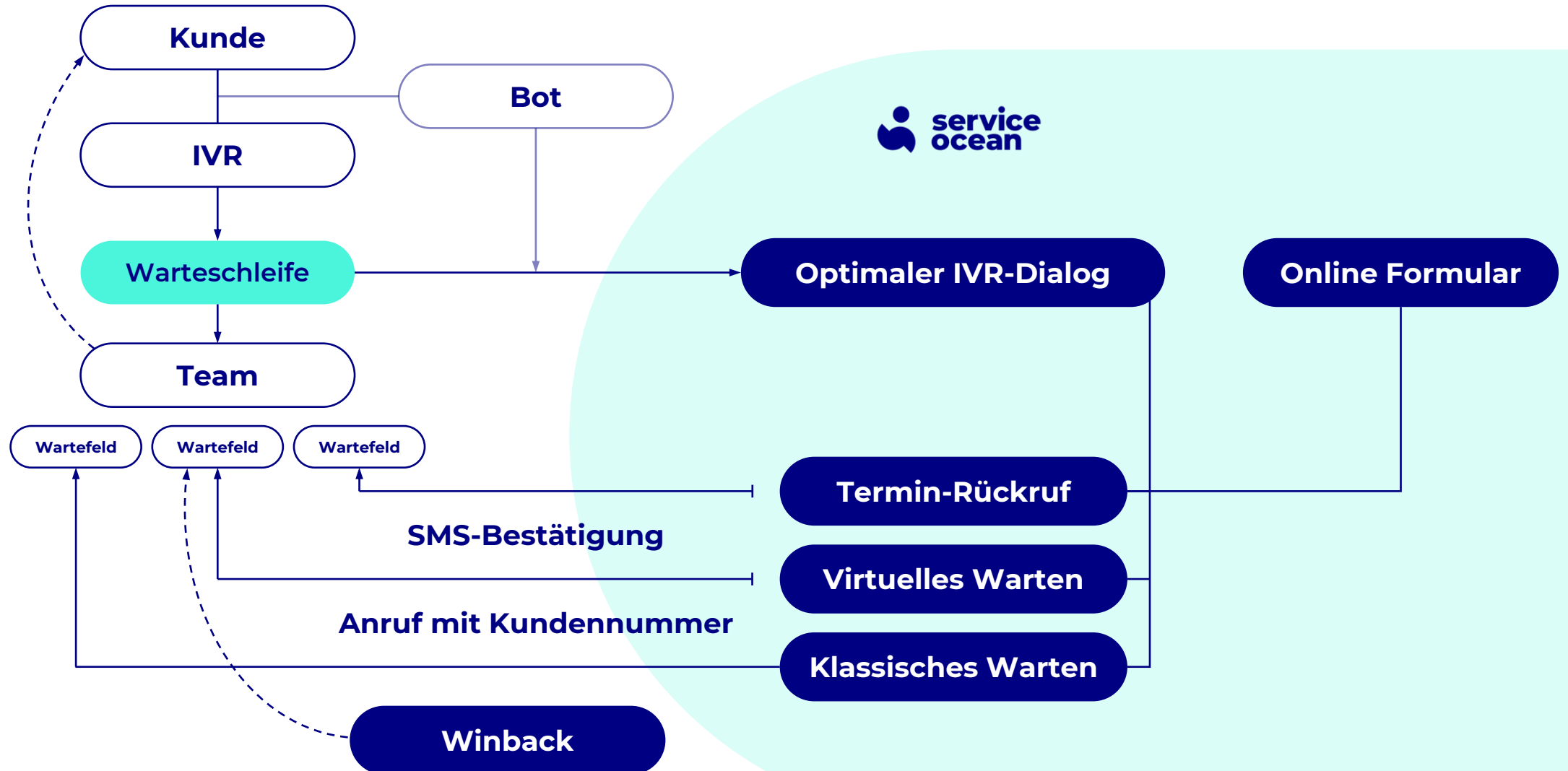
# SO Callback

„Der WOW-Effekt im Kundenservice“

**Dara Krähenbühl**

Leiter Kundendienst . Groupe Mutuel

# SO Callback



## BEKB- Immobilienbarometer

Entdecken Sie die aktuellen Trends im kantonalen Immobilienmarkt. Die neuste Ausgabe bietet spannende Einblicke in die Preisentwicklung von Wohneigentum der letzten 20 Jahre.

[Zur aktuellen Preisentwicklung](#)

### Telefonische Anfrage

Antworten auf die häufigsten Fragen finden Sie auf unserer Seite [Support und Hilfe](#). Für einen direkten Kontakt rufen Sie uns im BEKB Kundencenter unter der Nummer 031 666 18 80 an.

Montag - Freitag  
8.00 - 20.00 Uhr

Samstag  
9.00 - 16.00 Uhr

[Telefontermin vereinbaren](#)



Suche



Kontakt



Telefon



Standort



Beratung

## Datum &amp; Zeitfenster wählen

April 2025



## Zeitfenster

<b>16:00 - 17:00</b>
17:00 - 18:00
18:00 - 19:00
19:00 - 20:00

## Verfügbarkeit (Mittwoch, 30. April 2025)

<b>16:10</b>	<b>Wählen</b>	16:30
16:40		16:50

- Vermeidung von Spontananrufen
- Nahtlose Einbindung auf verschiedenen Channels
- Optimale Customer Experience

# Business Case

Erreichbarkeitssteigerung  
und Kostenvorteil

# Business Case Januar - Mai

## Abteilung

Anrufvolumen	228'749	100%
Erreichbarkeit	180'712	79%
Weiterleitung	29'900	13%

## ServiceOcean Software

Annahme	29'900	100%
<b>Termin-Rückrufe</b>	<b>13'300</b>	<b>45%</b>
<b>Wartoptionen</b>	<b>13'500</b>	<b>45%</b>
<b>Winbacks</b>	<b>650</b>	<b>2%</b>
Aufleger	2'450	8%

## Abteilung mit ServiceOcean

Direkte Erreichbarkeit	180'712	79%
<b>Erreichbarkeit Software</b>	<b>27'450</b>	<b>12%</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>208'162</b>	<b>91%</b>

**Ca. 1 Min**

Kürzere AHT

**+30**

NPS

**AHT-Einsparungen** 27'450 Min.  
**Einsparungen mit SO** **CHF 54'900**

**Erreichbarkeit im Team** +12%  
**Neue Erreichbarkeit** 91%

# Zusammenfassung

**AHT-Einsparungen** 27'450 Min.  
**Einsparungen mit SO** **CHF 54'900**

**Zusätzliche Calls** 27'450  
**Erreichbarkeit** +12%

**Pilotphase (3 Monate)** CHF 21'490

**Nutzung + Einrichtung**

**Lizenz (12 Monate)** CHF 51'074

**+30**

NPS

**+10%**

FCR

**+20%**

CES

# Auswahl unserer Kunden



BEKB

BCBE



Bank  
Banque  
Banca



Luzerner  
Kantonalbank



# Wir machen Servicehelden!



## Max Spillmann

Team Lead New Business Schweiz

**T** 071 552 71 62

**M** max.spillmann@serviceocean.ch

**W** serviceocean.ch

”

**Die Kunst des Wartens besteht  
darin, in der Zwischenzeit  
etwas anderes zu tun.**

**Heinrich Spoerl**

Schriftsteller