



# ***Behavioral Science mit KI***

***Wie man das Anruferverhalten  
optimal steuert.***

# ***Behavioral Science***



# ***Behavioral Science***

***Warum sich Menschen so verhalten***

***Was ihre Verhaltensweisen antreibt***

***Wie sie Entscheidungen treffen***

***FOMO***

***Fear of missing out***

***YOMO***

***Joy of missing out***

***YOLO***

***You only live once***

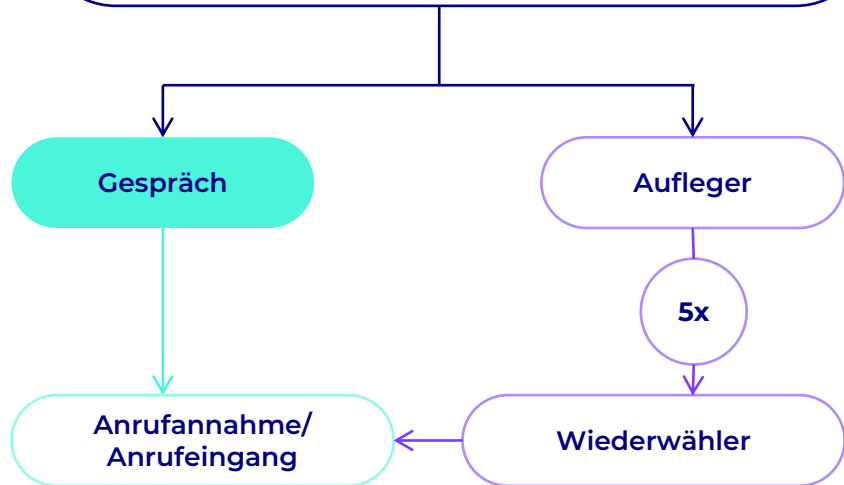


# Niemand verlässt sichtbare Warteschlangen

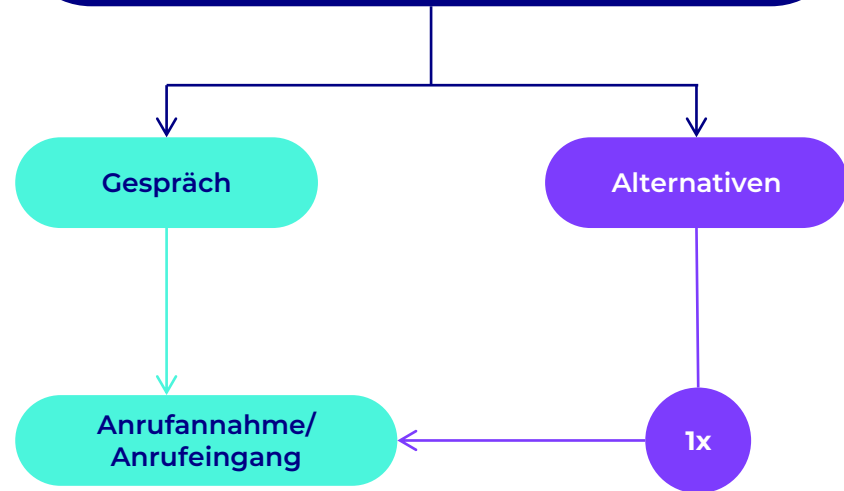
Wie vermeiden wir **Aufleger & Wiederwähler** in telefonischen Warteschleifen?



## Klassische Warteschleife über 60 Sekunden



## Digitale Warteschleife bis 60 Sekunden



# Ziele & Lösung für 100% Erreichbarkeit

1

*Anrufer dürfen  
nicht mehr auflegen*

**Digitale  
Warteschleife**

2

*Warteschleife muss  
Alternativen anbieten*

**Künstliche  
Intelligenz**

3

*Anrufer sollen  
Alternativen buchen*

**Behavioral  
Science**



**Guten Tag und herzlich willkommen bei Ihrer Versicherung.**

**Für Fragen zum Vertrag drücken Sie die 1  
Für eine Schadensmeldung drücken Sie die 2**

**2**

**Bitte haben Sie einen Moment Geduld.  
Unser Team ist gleich für Sie da.**



***Team hat Zeit zu reagieren***

# Kunde ist nun (unmerklich) bei ServiceOcean

## Optimaler IVR-Dialog

Bitte legen Sie nicht auf.  
Der schnellste Weg zu unseren  
Beratern ist über den Rückruf  
Service.

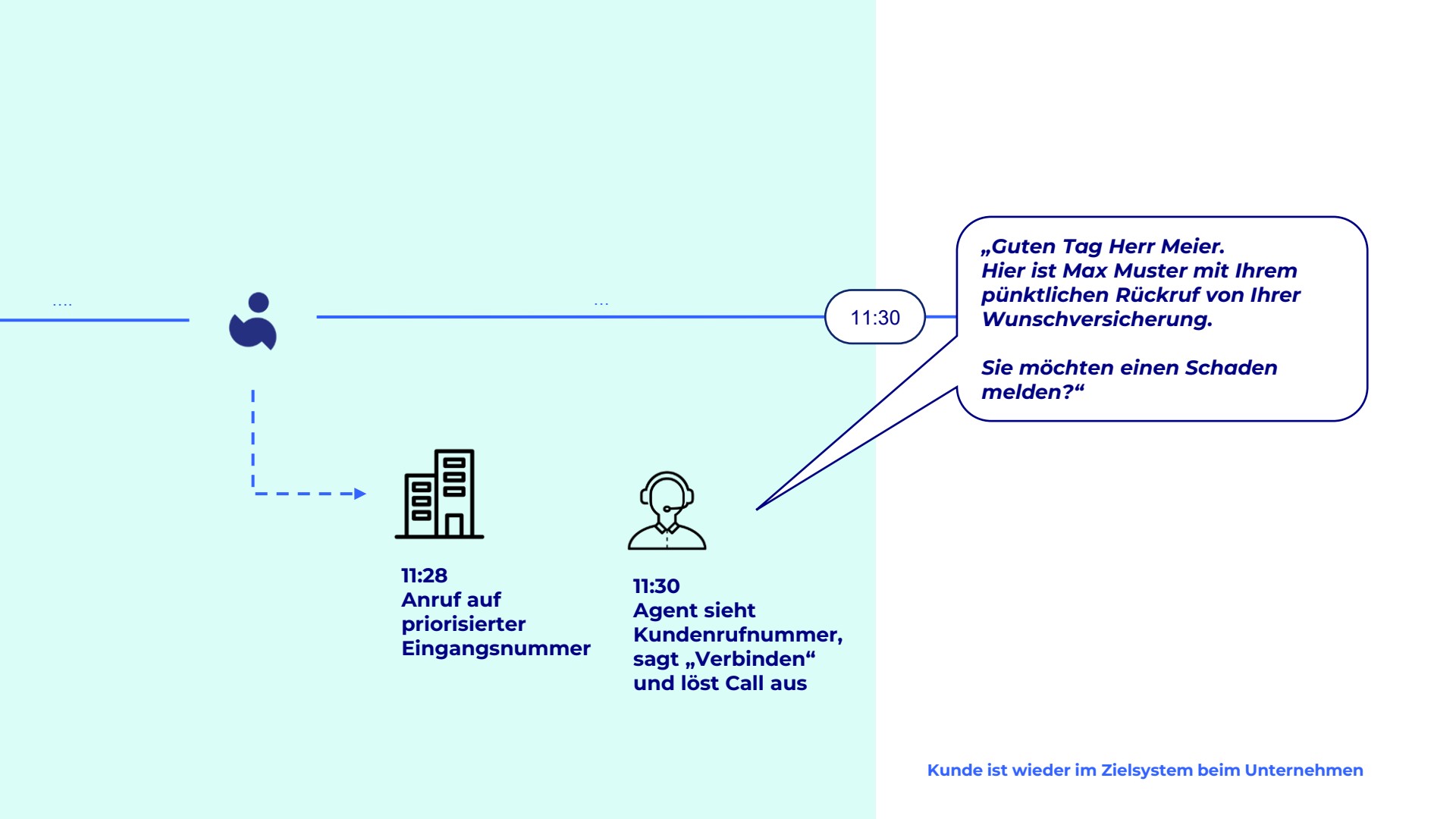
Erneute Anrufe stellen sich hinten  
an.

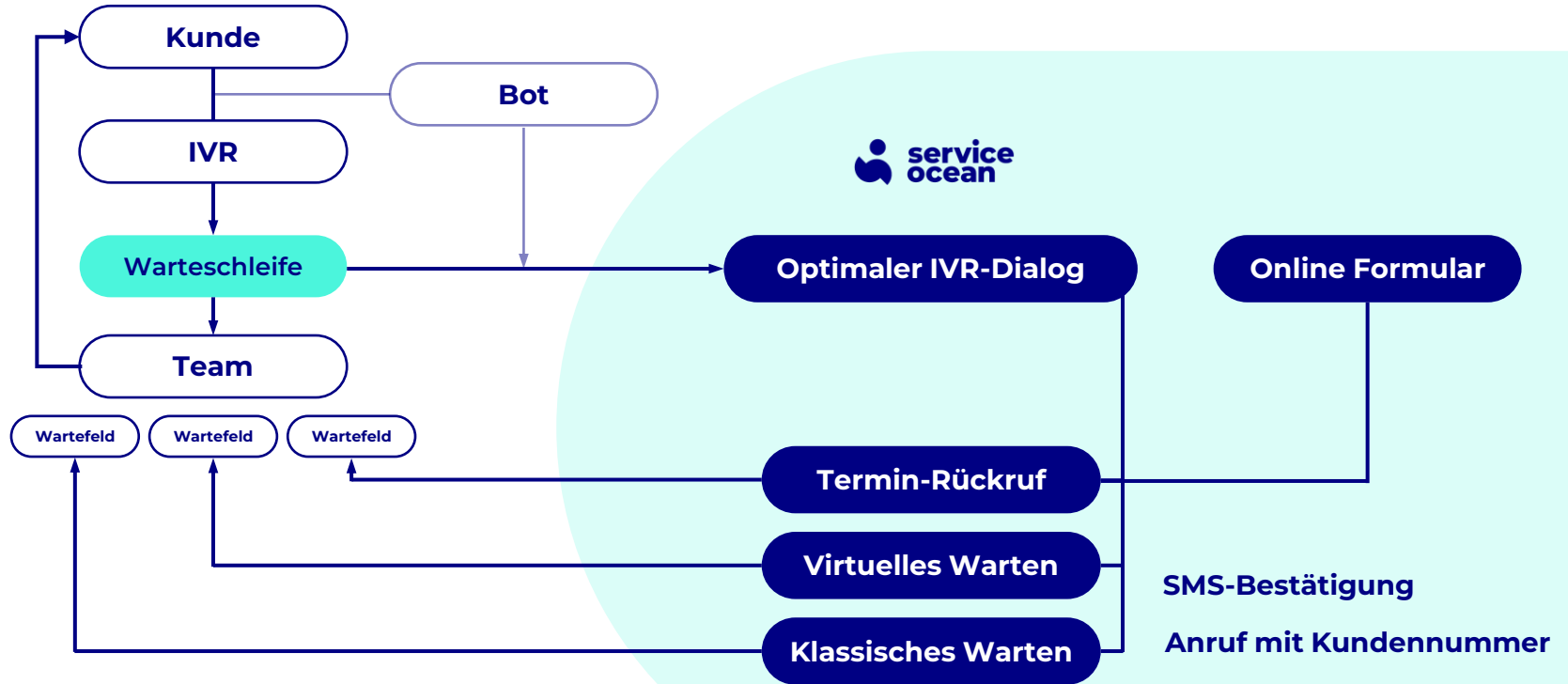
Da wir Ihre Zeit respektieren, bieten  
wir Ihnen jetzt unseren pünktlichen  
Termin-Rückruf an.

- 1 Termin-Rückruf 11:30
- 2 Virtuelles Warten
- 3 Freiwilliges Warten
- 4 Auflegen

Winback Call







**Unser  
Online-Formular**

**Künstliche  
Intelligenz**

**Behavioral  
Science**

**Online Formular**

12h24hEurope / Berlin

### Datum & Zeitfenster wählen

Mai 2025

MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
<21	22	23	24	25	26	27>

22 Mai

12:00

Wählen

12:10

12:20

12:30

12:40

12:50

13:00 - 14:00

14:00 - 15:00

15:00 - 16:00

# Optimale Auslastung durch KI



## IVR

### Weitergeleitete Anrufe

11,5k

Angenommen  
11.512

Abgelehnt  
0

### Termin

50 %

Total  
5.773

### Virtuell

6 %

Total  
705

### Freiwillig

28 %

Total  
3.268

### Aufleger

15 %

Total  
1.766

### Winback

3 %

Total  
367

### Aufleger

12 %

Total  
1.399 (-21 %)

ERREICHBARKEIT: 84 %

ERREICHBARKEIT: 87 %

## Rückrufe

### Termin

5.738

Erreicht  
5.579

Nicht erreicht  
159

Erreichbarkeit Kunde: 97 %

Pünktlichkeit Team: 88 %

Ø Gesprächsdauer: 05:07

### Virtuell

705

Erreicht  
635

Nicht erreicht  
70

Erreichbarkeit Kunde: 90 %

Ø Wartezeitersparnis: 05:40

Ø Gesprächsdauer: 05:35

### Winback

367

Erreicht  
340

Nicht erreicht  
27

Erreichbarkeit Kunde: 93 %

Ø Wartezeitersparnis: 05:27

Ø Gesprächsdauer: 04:21

# Fokus auf Ziele

1

**Mehr Erreichbarkeit  
mit gleichem Team**

**70 %**

**AUFLEGER  
HALBIEREN**

**85 %**

oder

2

**Gleiche Erreichbarkeit  
mit kleinerem Team**

**10 % vom Team besser einsetzen**

**Mehr Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit**



# **Erreichbarkeit: Angebot *x* Buchung**



**20% Weiterleitung x 75% Buchung = 15% mehr Erreichbarkeit  
oder weniger Agenten**

# Business Case

## Ausgangslage

Anrufvolumen	500.000	100%
Erreichbarkeit	350.000	70%
Aufleger	150.000	30%

1

## Mehr Erreichbarkeit

Anrufvolumen	500.000	100%
Erreichbarkeit	350.000	70%
Kurzaufleger	25.000	5%
Weiterleitung	125.000	25%

Direkte Erreichbarkeit	350.000	70%
Digitale Warteschleife	75.000	15%
Neue Erreichbarkeit	425.000	85%

2

## Weniger Kosten

Anrufvolumen	500.000	100%
Erreichbarkeit	250.000	50%
Kurzaufleger	100.000	20%
Weiterleitung	150.000	30%

Direkte Erreichbarkeit	250.000	50%
Digitale Warteschleife	100.000	20%
Neue Erreichbarkeit	350.000	70%

# SaaS - Return on Investment

- Service mit 500.000 Callvolumen / Jahr
- **EUR 25.000,- pro 1% Erreichbarkeit / Jahr**

$500.000 * 70\% = 350.000$  Calls mit 35 FTE  
 $350.000 / 35 \text{ MAK} = 10.000$  Calls pro FTE / Jahr

- Software mit 75.000 Rückrufe / Jahr
- **EUR 8.277,- pro 1% Erreichbarkeit / Jahr**

$\text{EUR } 50\text{k} / \text{Calls } 10.000 = \text{Kosten pro Call}$   
 $1\% = 5.000 \text{ Calls} \times \text{EUR } 5,00 = \text{EUR } 25.000$

- **Rol nach 4 Monaten**

*Da für den gleichen Effekt sonst FTE eingestellt werden müssten.*

$\text{EUR } 25.000 : \text{EUR } 8.277 = 3,02$  Faktor  
 $12 \text{ Monate} : 3,02 = 3,97$  Monate

# Auswahl unserer Kunden



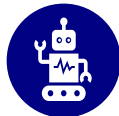
# Unsere Zusammenarbeit



**1. Business Case und Routing**



**2. Beschluss der Zusammenarbeit**



**3. Einrichtung durch ServiceOcean**



**4. Pilot Go-Live mit Erfolgsgarantie**

**2**

**Personentage  
Implementierung**

**4**

**Wochen bis  
zum Go-Live**

# Wir machen Servicehelden!



**Yannick Callegari**

**Account Executive**

**T** 0170 4040428

**M** [yannick.callegari@serviceocean.com](mailto:yannick.callegari@serviceocean.com)

**W** [serviceocean.com](https://serviceocean.com)