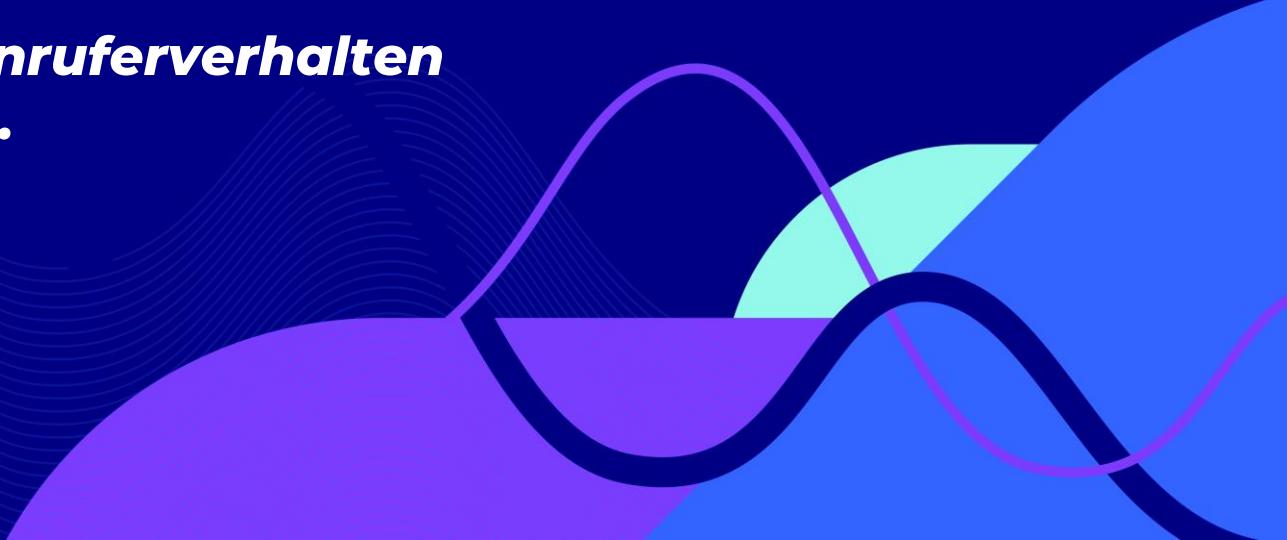




# ***Behavioral Science mit KI***

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



# Behavioral Science



*Entscheidungen*



*Zufriedenheit*

# **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**

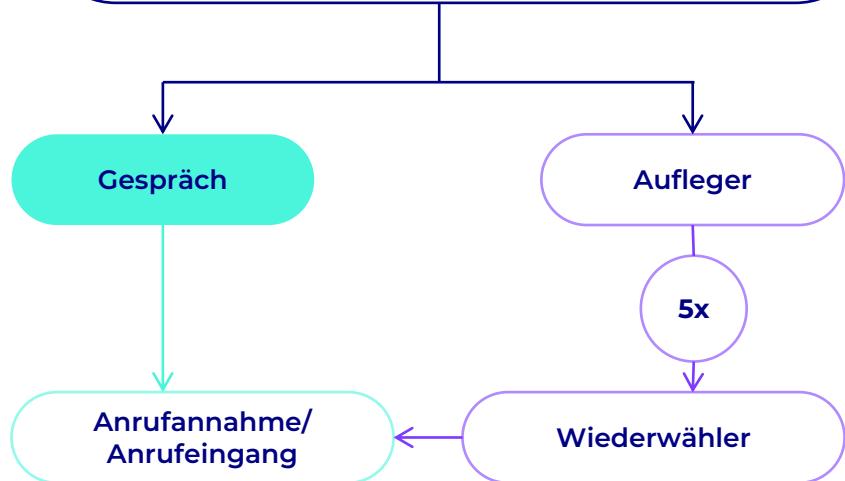
*You only live once*

# **Niemand verlässt sichtbare Warteschlangen**

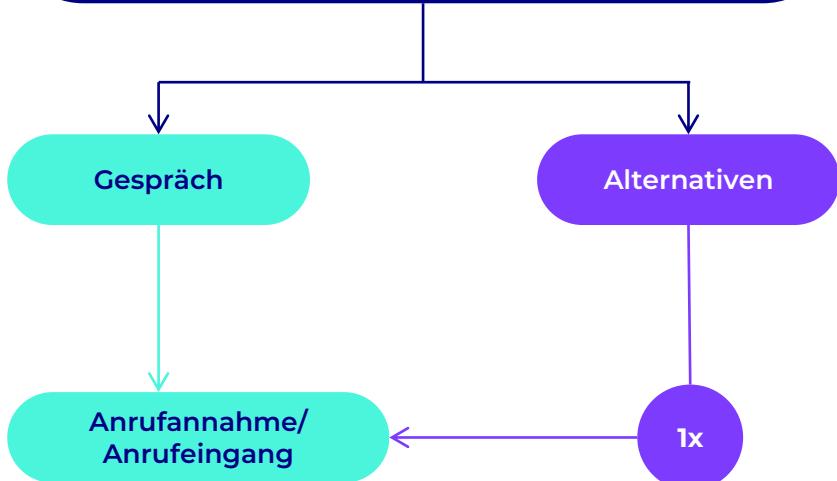
**Wie vermeiden wir Aufleger & Wiederwähler in telefonischen Warteschleifen?**



## 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 will-  
kommen bei Ihrer  
Versicherung.**

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

**2**

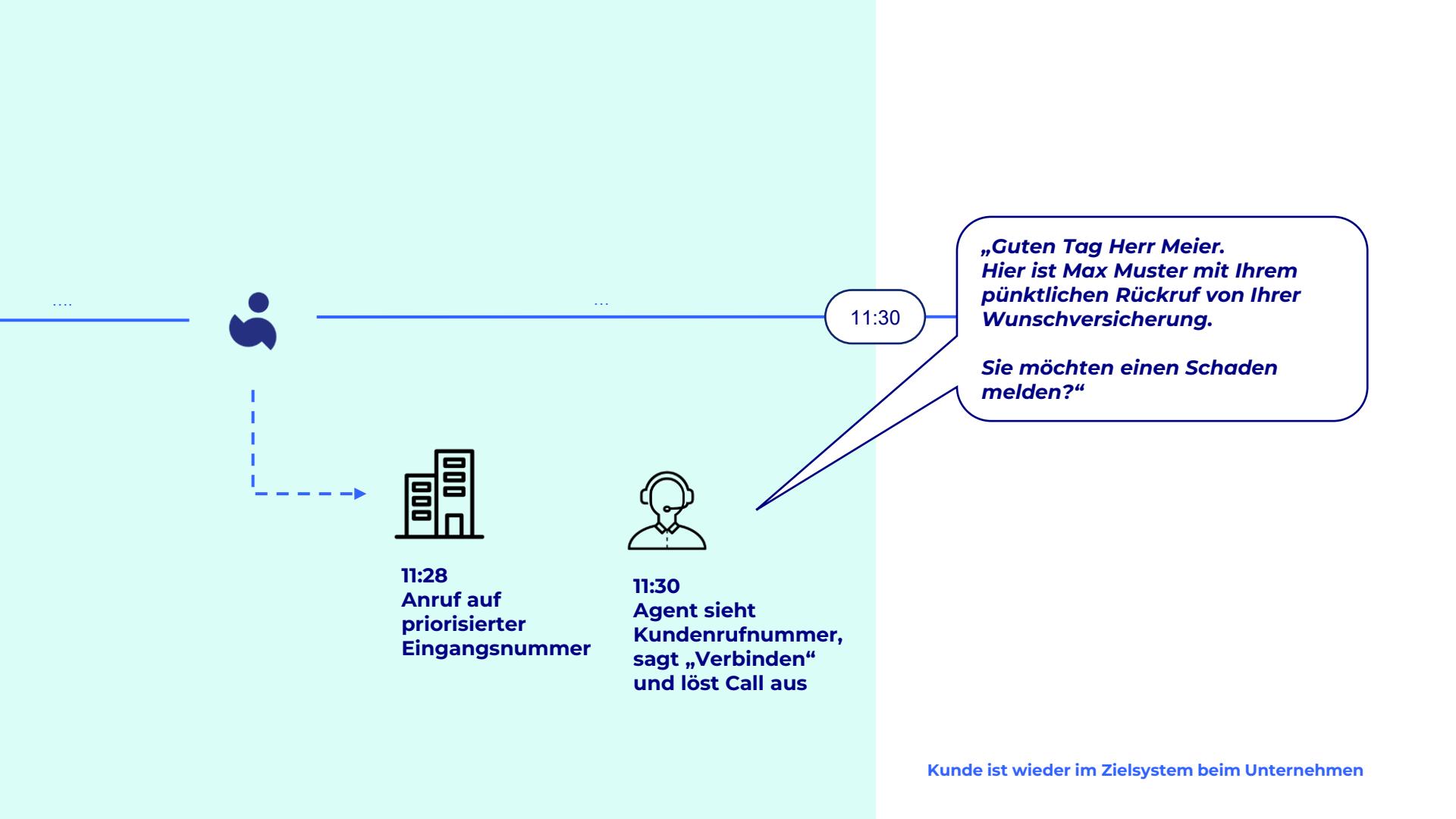
**Bitte haben Sie einen  
Moment Geduld.  
Unser Team ist gleich  
für Sie da.**



**Team hat Zeit zu reagieren**

# Kunde ist nun (unmerklich) bei ServiceOcean

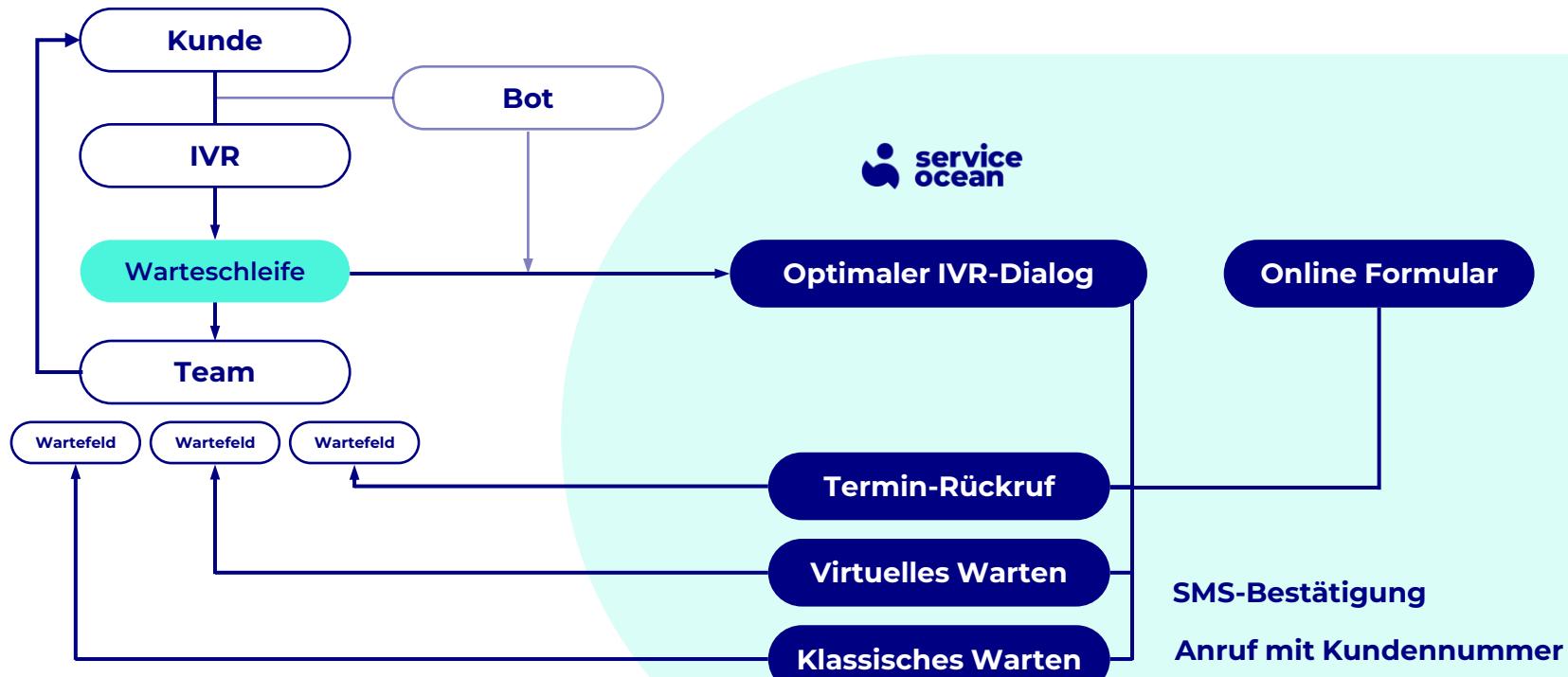




## Digitale Warteschleife

## Künstliche Intelligenz

## Behavioral Science



**Unser  
Online-Formular**

**Künstliche  
Intelligenz**

**Behavioral  
Science**

**Online Formular**

**Datum & Zeitfenster wählen**

**Mai 2025**

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

**22 Mai**

12:00 ~ 13:00

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

12h 24h Europe / Berlin

# Optimale Auslastung durch KI



## Digitale Warteschleife

## Künstliche Intelligenz

## Behavioral Science

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      Total  
1.399 (-21 %)

Aufleger

12 %

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

Se

# Fokus auf Ziele



# **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 MAK = 10.000 Calls pro FTE / Jahr

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

EUR 50k / Calls 10.000 = Kosten pro Call  
1% = 5.000 Calls x EUR 5,00 = EUR 25.000

- **RoI nach 4 Monaten**

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

EUR 25.000 : EUR 8.277 = 3,02 Faktor  
12 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**



**Personentage  
Implementierung**



**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](http://serviceocean.com)