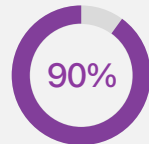


Qualitätsmanagement

Unzureichendes Qualitätsmanagement hat hohe Folgekosten.



Führen Qualitätsprüfungen nur stichprobenartig durch



Anteil fehlerhafter Vorgänge mit unmittelbarer Auswirkung wie Mehrfachkontakte

bei rund 10.000 Calls/Monat entstehen p.a.:



Bolzhauser aktuelle interne Studienergebnisse

Fachkräftemangel

Aussichten erfordern Strategiewechsel



Mitarbeiterfluktuation

Zwischen 20 und 40%, verstärkt den Personalmangel

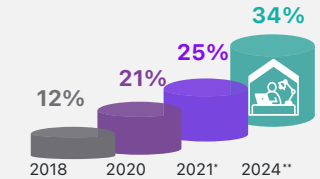
Krankenstand

Steigende Krankenstände erhöhen die Belastung der Teammitglieder

Kundenstudie PWC Studie 2022 "Wakale Entwicklungen am deutschen CC Markt", Publikationsreihe PWC 2022

Home Office

Anteil der Erwerbstätigen



HYBRIDES ARBEITEN wird auch in Zukunft bestehen bleiben bzw. wachsen

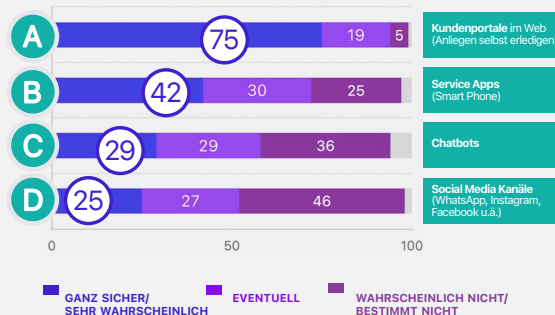
UMDENKEN bei Vorgesetzten in der Führung und Entwicklung von Mitarbeitern erforderlich

* Zahlen 2021 - 2021 Statistisches Bundesamt (Dezember 2021)
** Prognose PWC Studie 2022 "Wakale Entwicklungen am deutschen CC Markt", bezogen auf Mitarbeiter in Kundenservice

Schwierige Faktenlage im Customer Care 2023

Relevanz von Self Services

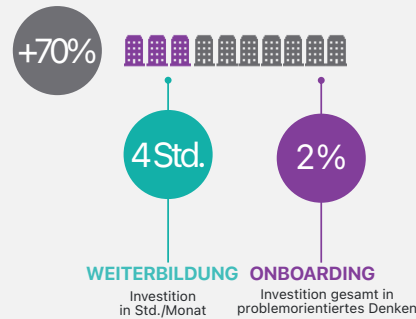
Die Bedeutung von Self Services nimmt zu. Hier die Selbsteinschätzung von befragten Kunden für die Jahre bis 2025



Capita CX Studie 2022

Employee Experience

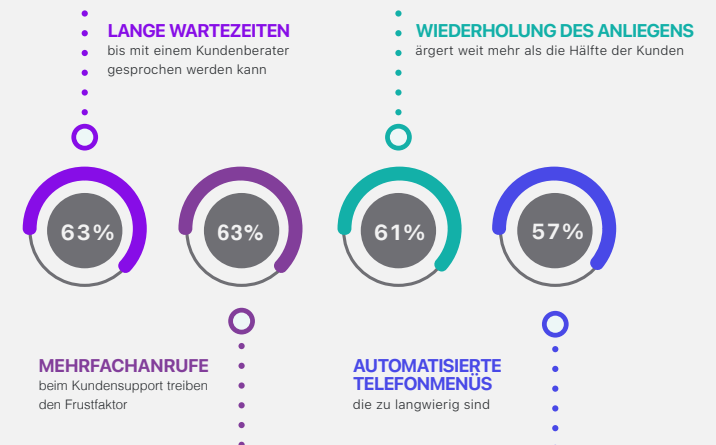
Die Mehrheit der Unternehmen im Kundenservice investiert mit über 70% wenig Zeit in die Fortbildung neuer Mitarbeiter:innen



PWC Studie Customer Service & Engagement 2022

Frust im Kundencenter

Die größten Frustrationen bei der Kontaktaufnahme im Kundenservice – mit hohen Fehlerfolgekosten und Risiko der Kundenabwanderung:



Global Customer Engagement Report 2022 Vonage