

Link: <https://www.computerwoche.de/a/schlechte-akustik-fuehrt-zu-umsatzverlusten,2354388>

Customer Experience

## Schlechte Akustik führt zu Umsatzverlusten

Datum: 28.09.2010  
Autor(en):Ima Buxton

**79 Prozent aller Kunden, die per Telefon in Kontakt mit ihrem Produkt- oder Service-Anbieter treten, sind unzufrieden mit der akustischen Qualität ihres Telefongesprächs. Das führt zu sinkenden Umsätzen sowie zu unnötig langen und häufigen Kundengesprächen, wie eine Studie von Empirix belegt.**

23 Prozent der befragten Umfrageteilnehmer gaben an, ihr Anliegen erst nach einem weiteren Anruf zum Abschluss gebracht zu haben. Und 30 Prozent der **Kunden**<sup>1</sup>, die über schlechte Erfahrungen mit der Tonqualität verfügen, haben diese Erfahrung bereits in mehr als der Hälfte ihrer Gespräche gemacht. 68 Prozent von ihnen erklärten, in einem solchen Fall den Hörer aufzulegen und bei Bedarf das nächste Mal einen anderen Produkt- oder Service-Anbieter zu wählen.

Für die Studie befragte die Customer Experience Foundation (CEF), eine wissenschaftliche Einrichtung des britischen Marktforschers **Customer Experience Services**<sup>2</sup>, nahezu 4.000 Konsumenten sowie mehr als 5.100 Call-Center-Mitarbeiter und IT-Fachkräfte in Großbritannien, Deutschland, Frankreich und in den USA. Beauftragt wurde die Umfrage von dem englischen **IP**<sup>3</sup>-Kommunikationsdienstleister Empirix. Das Ziel der Studie war nach Angaben des Auftraggebers nicht nur, ein detailliertes Meinungsbild im Hinblick auf die Erfahrungen von Kunden am Telefon zeichnen, sondern darüber hinaus mehr über die technologischen Trends in der Branche zu erfahren.

### Zu viele Gespräche, die zu lange dauern

Der hohe Prozentsatz der Konsumenten weltweit spricht aus Sicht der Studienautoren eine klare Sprache und entlarvt die schlechte Akustik als ein weit verbreitetes Problem - mit den entsprechenden Konsequenzen für die Branche: Nach den Ergebnissen der Studie führen die akustischen Mängel zu einem **Umsatzrückgang**<sup>4</sup> und zugleich zu einer Verlängerung der **Gesprächsdauer**<sup>5</sup> und einer Erhöhung der Anzahl der erforderlichen Rückrufe.

Dies kann sich negativ auf die Abwanderungsquote sowohl auf **Kunden**<sup>6</sup> - wie auch auf **Mitarbeiterseite**<sup>7</sup> auswirken. Nur eines von sechs Unternehmen gab in der Umfrage an, spezielle Systeme einzusetzen, um die akustische Qualität ihrer Telefongespräche sicher zu stellen.

### Fehlende Wertschätzung des eigenen Geschäftes

"Der Begriff, den die **Kunden**<sup>8</sup> der Studie zufolge am häufigsten mit dem Problem der akustischen Qualität in Verbindung brachten, war das Wort „Stress“, erläutert Tim Moynihan, Vice President of Marketing Bereich der Unternehmenslösungen bei Empirix. "Nahezu die Hälfte die Konsumenten, die sich zu dem Qualitätsproblem äußerten, hielten die Schwierigkeiten zudem für ein Zeichen für eine fehlende Wertschätzung der **Unternehmen**<sup>9</sup> für ihr eigenes Geschäft."

**Links im Artikel:**

- 1 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet>**
  - 2 <https://www.computerwoche.de/subnet/oracle-crm/2349228/>**
  - 3 <https://www.computerwoche.de/software/crm/2349718/>**
  - 4 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=2945&source=subnet>**
  - 5 <https://www.computerwoche.de/subnet/oracle-crm/2350174/>**
  - 6 <https://www.computerwoche.de/netzwerke/web/1939491/>**
  - 7 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet>**
  - 8 <https://www.computerwoche.de/netzwerke/mobile-wireless/2353224/>**
  - 9 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3459&source=subnet>**
- 

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.