



## **Experten begrüßen kostenlose Warteschleife, erwarten aber auch steigende Kosten – Studie von Sikom lässt spürbare Veränderungen durch Neuregelung erwarten**

Auf eine weitgehend positive Resonanz stößt der aktuelle Gesetzesentwurf zur kostenlosen Warteschleife, auch wenn dadurch Kostensteigerungen im Kundenservice zu erwarten sind. Zu diesem Schluss kommt die Sikom Software GmbH bei der Auswertung einer aktuellen Studie. Das Softwareunternehmen hat im Rahmen des Best Practice-Tages „Sprache ohne Grenzen“ Experten aus dem Bereich Kundenkommunikation und Service rund um das Thema der kostenlosen Warteschleife befragt. Am 11. und 12. Mai 2011 trafen sich in Heidelberg zahlreiche Fachleute um sich über aktuelle Entwicklungen auszutauschen und dabei auch die Trendthemen Cloud Computing, Unified Communications und Social Media zu diskutieren.

„Die kostenlose Warteschleife ist eines der Themen, das die Verantwortlichen in Contact Centern und im Kundenservice aktuell sehr beschäftigt, auch wenn das letzte Wort hier ja noch nicht gesprochen ist. Unsere Studie belegt, dass die Experten sich zwar viele positive Folgen von der Neuregelung erhoffen, dass andererseits aber auch steigende Kosten erwartet werden“, erklärt Jürgen H. Hoffmeister, geschäftsführender Gesellschafter der Sikom Software GmbH. „Bleibt abzuwarten, wie das Gesetz in seiner finalen Version aussehen wird, und wie die Branche dann tatsächlich darauf reagiert.“

Mit fast 24 Prozent gibt ein überraschend großer Teil der Befragten an, die Bestimmungen zur kostenlosen Warteschleife vollständig zu kennen. Immerhin 40 Prozent sind der Meinung, sich hier recht gut auszukennen. Eine Minderheit von 28 Prozent sagt jedoch auch, dass ihnen Details des Gesetzesentwurfs kaum bekannt sind. Fast einstimmig äußern sich die Befragten zu den grundsätzlichen Folgen der kostenlosen Warteschleife, denn stolze 82 Prozent erwarten weitestgehend positive Auswirkungen. So sind 73 Prozent der Überzeugung, dass die Qualität des Kundenservice davon profitieren wird. Ebenso herrscht große Einigkeit hinsichtlich der Vermutung, dass die Neuregelung zu mehr Innovationen im Kundenservice führen wird. Die Hälfte der Befragten ist davon überzeugt, ein Drittel hält dies zumindest für möglich.

Allerdings sehen die Experten auch neue Kosten auf die Contact Center und den Kundenservice zukommen. Stolze 58 Prozent erwarten steigende Kosten, und 23 Prozent halten dies für möglich. Entsprechend geben 52 Prozent, an zukünftig enger kalkulieren zu müssen. Dennoch ist nur eine Minderheit von 3 Prozent sicher, dass aufgrund der kostenlosen Warteschleife mehr Mitarbeiter eingestellt werden müssen. Allerdings möchten 47 Prozent dies auch nicht ausschließen.

„Unternehmen sehen aber auch die Chancen durch die erwartete Neuregelung. Knapp 28 Prozent betrachten die Warteschleife als ein lohnendes Marketingwerkzeug und 49 Prozent halten es zumindest für möglich, hier neue Potentiale zu erschließen“, erklärt Jürgen H. Hoffmeister. „Ein aus unserer Sicht zentrales Ergebnis ist aber vor allem die Tatsache, dass durch die kostenlose Warteschleife das Thema Technologie im Kundenservice noch erfolgskritischer wird. Das bestätigen 65 Prozent der Umfrageteilnehmer. Ebenso werden nach Meinung von fast der Hälfte der Experten durch die Neuregelung die technologiebasierten sozialen Netzwerke in Zukunft für die Kundenkommunikation wichtiger.“