



# AUTOMATISIERT - FLEXIBEL - PERSÖNLICH WIE GELINGT HEUTE EIN BEGEISTERNDES KUNDENERLEBNIS

**90%**

aller Unternehmen halten positive Kundenerfahrungen für einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

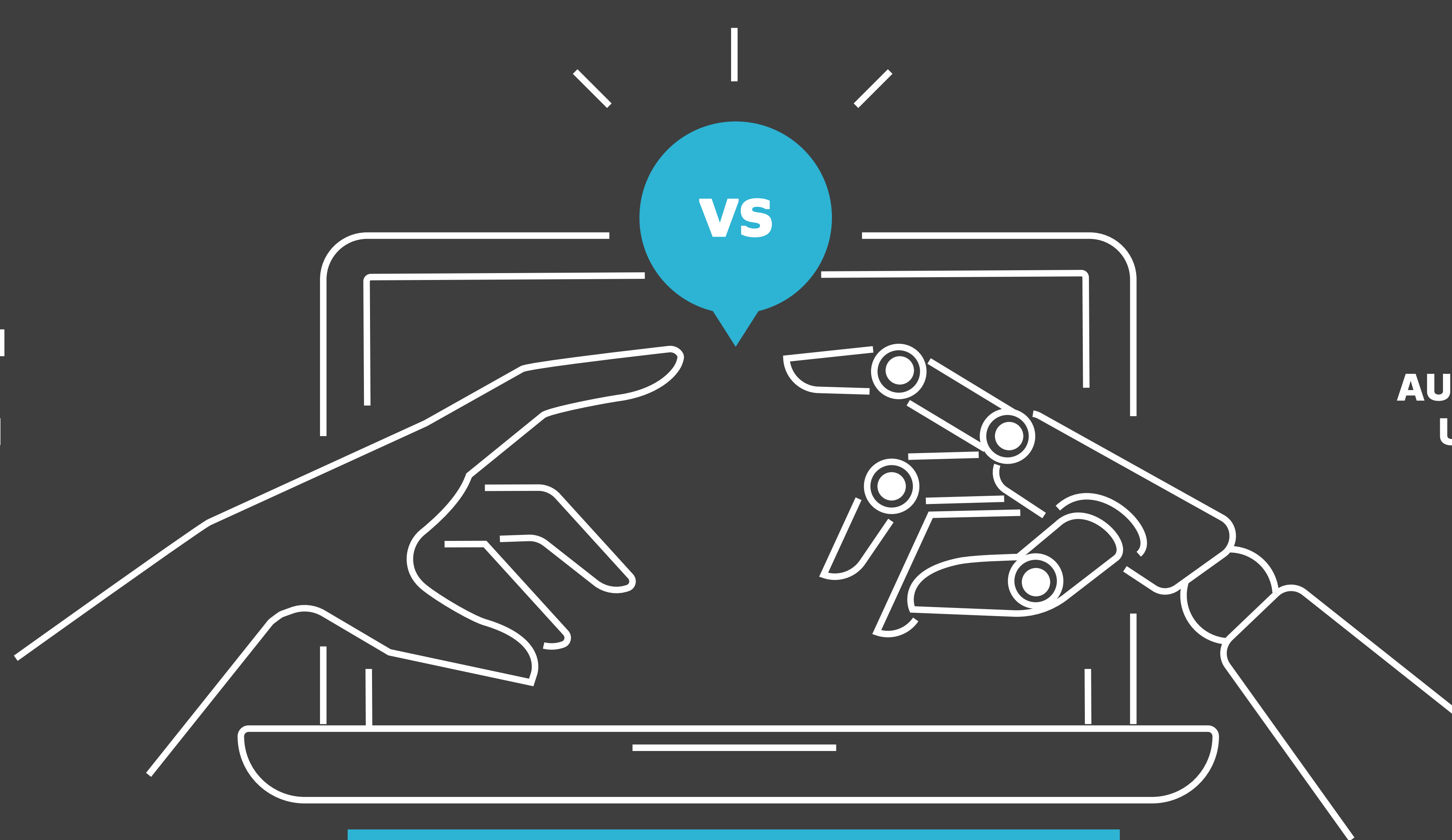
**74%**

aller Kunden, die eine negative Erfahrung mit dem telefonischen Service gemacht haben, würden bei einem erneuten Kauf einen anderen Anbieter wählen

**45%**

der Kunden ist es egal, ob Sie mit einem Menschen oder einem Bot sprechen, solange sie einen guten Kundenservice erfahren

MENSCHLICH  
PERSÖNLICH  
EMPATHISCH



EFFIZIENT  
AUTOMATISIERT  
UNMITTELBAR

## BOT OR NOT?



Mehr als die Hälfte aller Transaktionen verlaufen heute digital, wobei 4 von 5 Kunden mindestens einmal im Jahr ihr Mobiltelefon nutzen, um Bankgeschäfte zu tätigen



**FINANZEN**



**50%**  
der Kreditkunden besuchen eine Filiale Ihrer Bank

Quelle: telegraph.co.uk



**81%**  
aller Reisenden buchen ihren Urlaub online



**REISEN**



Auf Reiseberatung wird vor allem bei Individualreisen zurückgegriffen.

Quelle: abta.com



**63%**  
der Kunden würden eine Website eher wieder besuchen, wenn diese einen Live Chat anbietet



**EINZELHANDEL**



Viele Kunden fühlen sich bei dem Gedanken unwohl, mit einem Roboter zu sprechen



Kunden bezahlen im Schnitt **12,9 Rechnungen** online



**RECHNUNGEN**



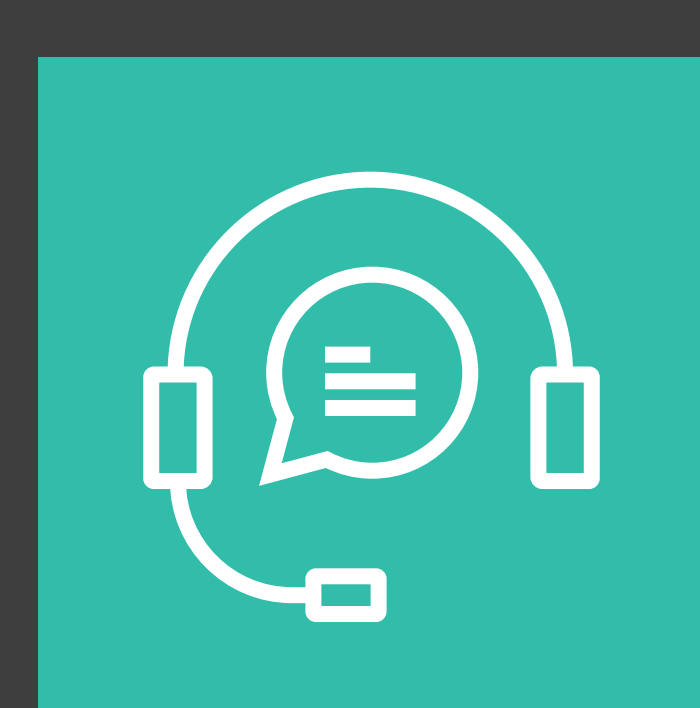
**8,4 Rechnungen** werden per Post, persönlich oder über das Telefon bezahlt

Quelle: https://www.ngpt.org

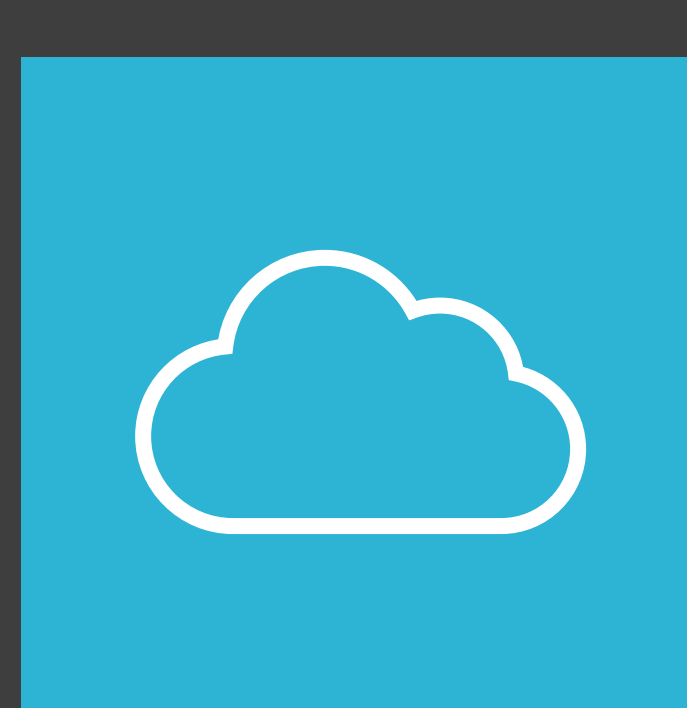
**WL Contact ermöglicht Ihnen die perfekte Balance zwischen Automatisierung und Individualisierung Ihres Kundenservices.**

## WARUM WL CONTACT?

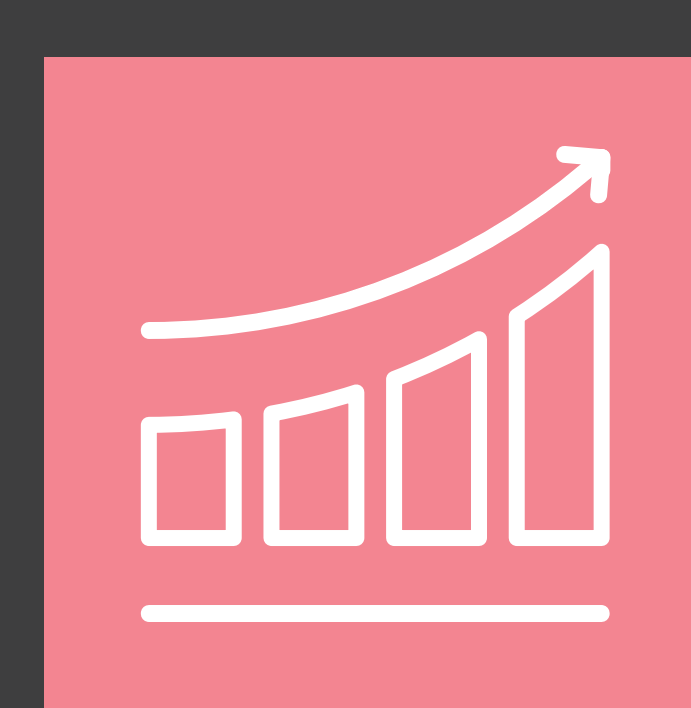
**25 JAHRE ERFAHRUNG IN DER OPTIMIERUNG VON KUNDENBEZIEHUNGEN**



**20.000** Agenten gleichzeitig verbunden



Private Cloud-Plattform, die **2,2 Milliarden** Kontakte pro Jahr verarbeitet



Roadmap: **2.000.000€** Investition und **4.000** Arbeitstage

Für weitere Informationen melden Sie sich bitte bei:  
[achim.gnadt@worldline.com](mailto:achim.gnadt@worldline.com)  
[worldline.com](http://worldline.com)

**Worldline**