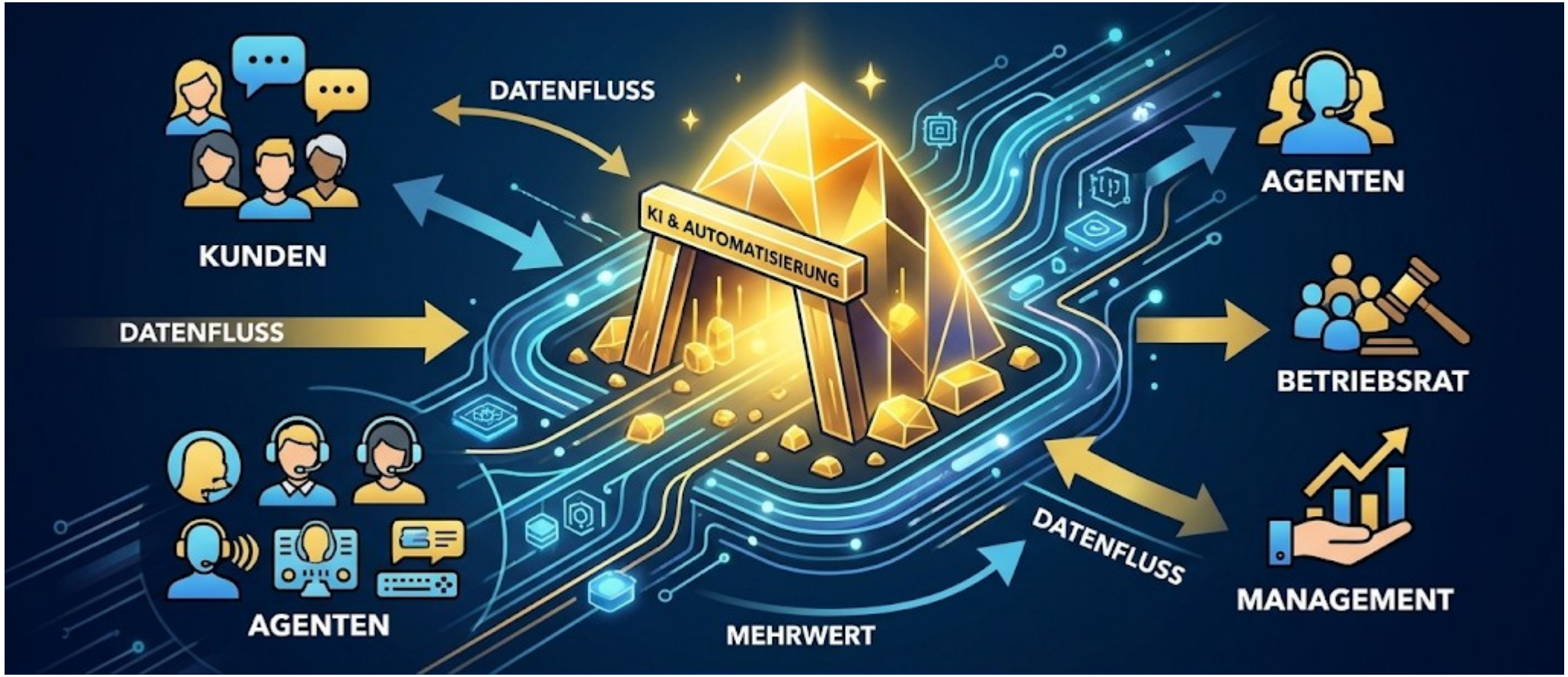
Die Goldmine Im Kundenservice

Mathieu Steiman,
Senior Solutions Consultant

© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

Viele Herausforderungen. Wo versteckt sich die Goldmine?



© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

Mehr KI. Wo bleibt der Effekt?

9 von 10

Contact Centern erhöhen ihre Investitionen in KI im Jahr 2026.

53%

der Unternehmen sagen, dass KI Routineaufgaben bislang nur teilweise reduziert hat.

4 von 10

Führungskräften betrachten das Contact Center noch immer primär als Kostenstelle statt als Wertschöpfungszentrum.

RESTRICTED INTERNAL USE ONLY. No external distribution of these materials permitted. Confidential and proprietary information of Verint Parent, LP. © 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

Source: Verint State of Contact Center AI 2026

Agenten zwischen Belastung und Chancen

Was KI und Automatisierung für Service-Mitarbeitende bedeuten

31%	94%	61%	3 min
werden voraussichtlich innerhalb der nächsten sechs Monate das Unternehmen verlassen.	erwarten, dass KI ihre Rolle verändern wird.	rechnen mit komplexeren Aufgaben und Tätigkeiten.	werden in 45 % der Anrufe für die Suche nach Antworten aufgewendet.

© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

Source: Verint State of Agent Experience 2026

Die Erwartungen der Kunden steigen weiter

42%

haben heute höhere Erwartungen an den Kundenservice als noch vor zwölf Monaten *(2024: 19 %)*

51%

sind der Meinung, dass Unternehmen dann enttäuschen, wenn sie wirklich Hilfe benötigen.

61%

möchten bei wichtigen Anliegen weiterhin mit einem menschlichen Ansprechpartner sprechen.

© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

Source: Verint State of Customer Experience 2026

Das gemeinsame Ziel: Menschen mit KI stärken

Agenten

- Weniger repetitive Aufgaben
- Mehr Zeit für Kunden und anspruchsvolle Tätigkeiten

Betriebsrat

- Transparenz über den KI-Einsatz
- Klare Regeln und faire Bewertung
- Schutz der Mitarbeitenden

Unternehmen

- Höhere Servicequalität
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
- Weniger Fluktuation durch mehr Vertrauen

© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

KI braucht Vertrauen

Transparenz

Menschen verstehen, wie KI eingesetzt wird.

“Human in the Loop”

Menschen behalten die Entscheidungshoheit.

Klare Regeln

KI folgt nachvollziehbaren Leitplanken.

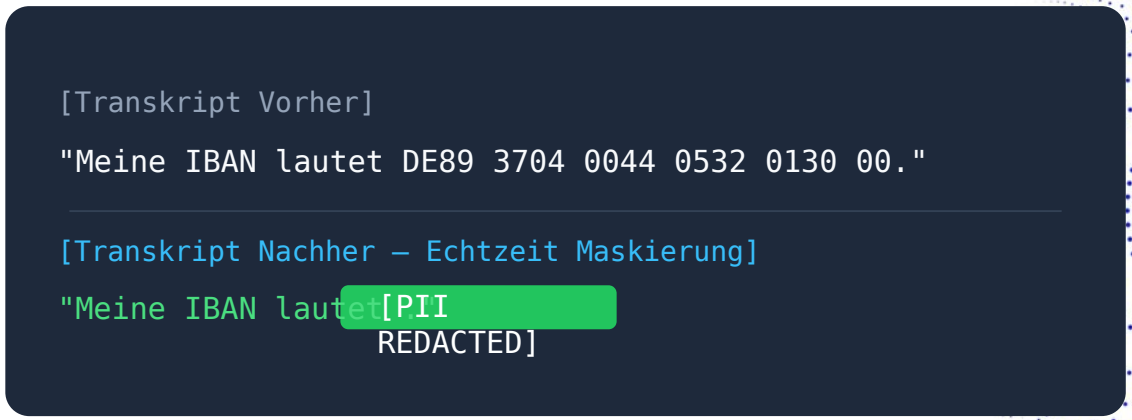
© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

KI als Schutzschild - **PII Redaction** in Echtzeit

So funktioniert es

Während oder unmittelbar nach einer Kundeninteraktion hilft die KI besser sensible Informationen zu erkennen und entfernt bzw. maskiert diese automatisch aus:

- Gesprächsaufzeichnungen
- Transkripten
- Screen Recordings
- Analysen und Reports



© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

Die Goldmine liegt bereits im Contact Center

Jede Interaktion enthält:

- **Kundenbedürfnisse**
- **Churn Risiken**
- **Umsatzpotenziale**
- **Self-Service Chancen**
- **Prozess Probleme**
- **Produktfeedback**
- **Compliance Hinweise**
- **Eskalationsgründe**

© 2026 Verint Parent, LP. All Rights Reserved Worldwide.

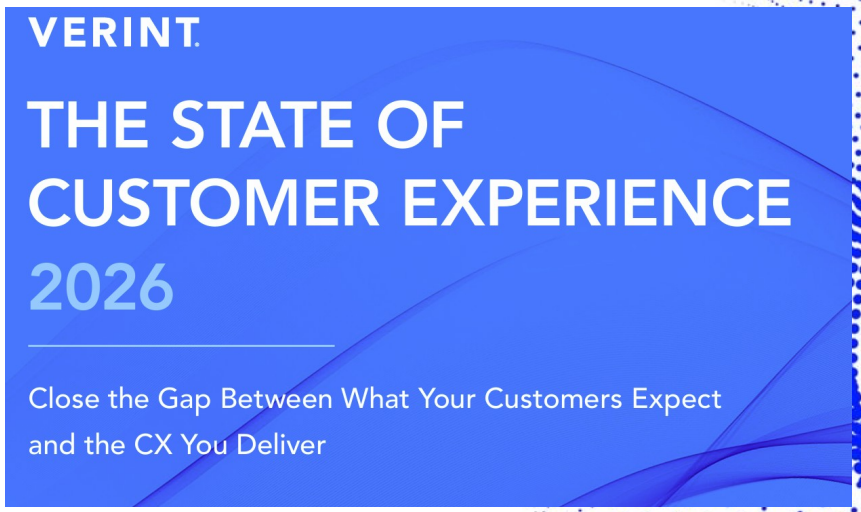
Warum diese Goldmine geschäftskritisch ist

Eine schlechte Erfahrung vernichte Loyalität.
Eine gute Erfahrung schafft Wachstum.

Deshalb müssen wir verstehen, was in jeder Interaktion passiert.

80% der Kunden kaufen nach einem hervorragenden Kundenerlebnis erneut ein

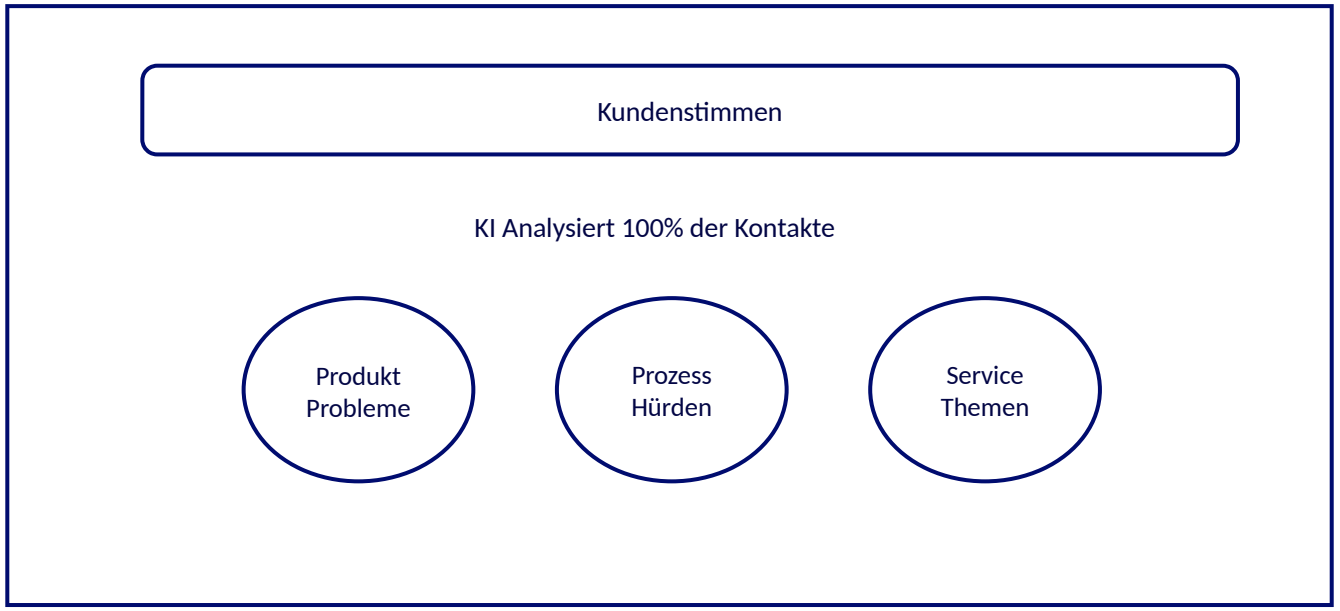
79% der Kunden wechseln nach einer einzigen negativen Erfahrung den Anbieter



So heben wir die Goldmine

1. **Verstehen:** Was sagen Kunden wirklich?

KI analysiert 100% der Gespräche und macht aus unstrukturierten Unterhaltungen klare Erkenntnisse.



Themen erkennen
Was beschäftigt Ihre Kunden am häufigsten?

KI-Tags
Automatische Klassifizierung von Anliegen und Stimmungen.

Trends identifizieren
Frühzeitig Muster und neue Entwicklungen erkennen.

Verborgene Potenziale
Von Problemen bis zu Umsatzchancen.

Trend Themen mit KI erkennen

Von klassischem Reporting zu KI-gestützter, vorausschauender Kundenintelligenz

Automatische Themen Zuweisung
Automatische Kategorisierung von Kontakten ohne manuelle Nacharbeit.

Trend-Erkennung
Frühzeitige Warnung bei plötzlichen Häufungen neuer Kundenanliegen.

Prozess-Probleme
Identifikation von Hürden in der Customer Journey und Produktthemen.

Impact Analysen. Prozess Analysen und Kontaktvolumen Änderungen monitoren.

KI Tags für die Kategorisierung

Gesprächsverlauf & Ergebnis

- **Anlass:** Kunde meldet wiederholte Totalausfälle des Internetanschlusses auf allen Endgeräten im Haushalt.
- **Diagnose:** Router-Internet-LED blinkt/erlischt. Ein Neustart sowie der direkte LAN-Kabel-Test bestätigen ein leitungsseitiges Problem.
- **Authentifizierung:** Service-PIN erfolgreich abgefragt. System bestätigt signifikante Leitungsabbrüche.
- **Maßnahmen:** Störungsticket mit höchster Priorität (Homeoffice-Dringlichkeit) eröffnet und direkt an die Technik eskaliert.
- **Abschluss:** Zusage für SMS-Bestätigung inkl. Ticketnummer sowie Prüfung einer mobilen Ersatzlösung.

Manuelles loggen der Interaktion

Leitungsstörung

LAN-Kabel-Test

Erfasste KI-Tags (9 Kategorien)

Störung-Internet | Kunde-Verärgert | Homeoffice-Dringlichkeit | Hardware-Status | Router-Neustart | LAN-Kabel-Test | PIN-Authentifizierung | Ticket-Eskalation | Nachweis-Wunsch

Gesprächsstimmung	Fehlerquelle	Geforderte Lösung	Status
Kritisch → Beruhigt	**Anschlussleitung (DSL)**	**SMS-Nachweis & Entstörung**	**An Technik eskaliert**

So heben wir die Goldmine

2. Bewerten: Aus Bauchgefühl werden Fakten?

KI-gestütztes Qualitätsmanagement analysiert 100 % der Interaktionen – objektiv, transparent und nachvollziehbar.

Heute

2 %

manuell geprüft

- Stichproben
- Subjektive Bewertungen
- Wenig Transparenz
- Reaktive Maßnahmen

Mit AutoQM

100 %

automatisch analysiert

- Alle Kanäle (Sprache, Chat, E-Mail)
- Objektive und faire Bewertung
- Kundenerlebnis im Fokus
- Compliance & Richtlinienprüfung
- Gezielte Coaching-Empfehlungen



Von Bewertung zu Coaching

Jede Interaktion wird zu einer Gelegenheit für Coaching

100% Analyse statt Stichproben
Bewertung aller Kanäle (Sprache, Chat) für KI-Bots und menschliche Agenten.

Einfühlungsvermögen & Ton
Analyse von Empathie, aktivem Zuhören und Unterbrechungsfreien Dialogen.

KI Reasoning
Objektive, nachvollziehbare und vorurteilsfreie Qualitätsbewertungen.

Coaching Empfehlungen
Gezielte Trainings-Empfehlungen für Trends

Schnellere Amortisation. Fragenarchiv, **Automatischer Formular-Validierung und automatisierter Umstieg von manuellen zu automatisierten Bögen.**

© 2026 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.

So heben wir die Goldmine

3. Verbessern: Erkenntnisse in Maßnahmen umwandeln

Machen Sie aus Daten echten Geschäftswert – mit klaren Handlungsempfehlungen, Visualisierung und KI-Unterstützung.

Erkenntnis

„Viele Kunden beschweren sich über die neue Rechnung.“

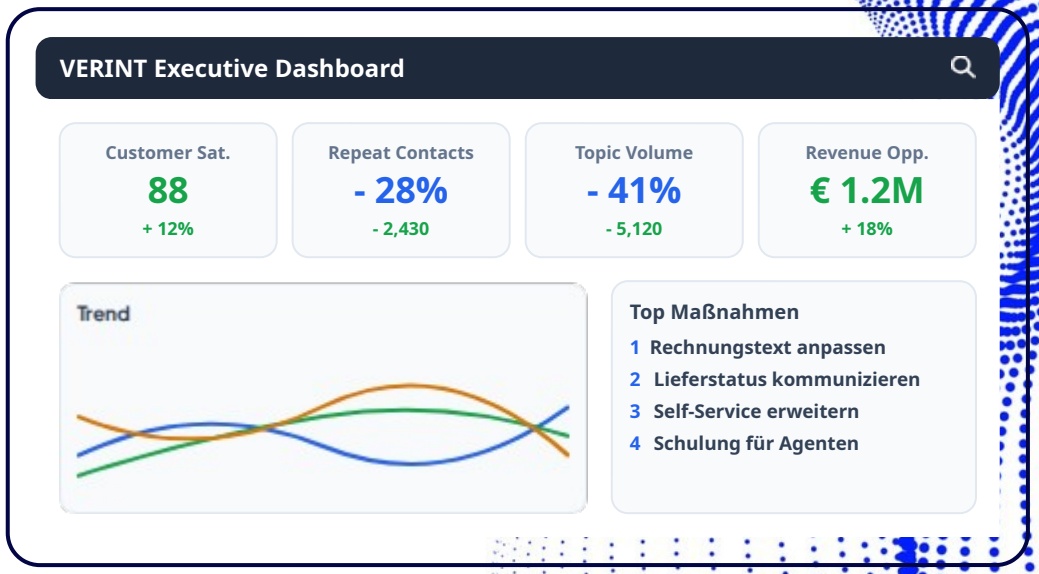
Ursache

„Der neue Rechnungstext erzeugt Verwirrung.“

Maßnahme

„Rechnungstext anpassen und proaktiv informieren.“

- **Text überarbeiten**
- **Kunden aktiv informieren**
- **FAQ & Self-Service anpassen**
- **Auswirkung messen**



Omni Intelligence Dashboard

Vergleichen Sie KI-Agenten und den Menschen auf einem Blick

Dimension	KI-Agent	Menschlicher Agent
Volumen	70% Routineanfragen (Self-Service)	30% Komplexe Fälle & Eskalationen
Kundenerlebnis über alle Kanäle	Neutral bis Positiv bei Schnelllösern	Hoher Empathie-Bonus in Krisen
Themen	Standardfragen, Status, Stammdaten	Beratung, Verhandlung, Beschwerden
AHT	Sofortige Antwort (< 5 Sekunden)	Gründliche Bearbeitung (~ 300 Sek.)
Auto QM	100% Skripteinhaltung & Datenkorrektheit	100% Empathie- & Gesprächsqualitäts-Score

Genie Bot für den BI Analysten

Von der Trenderkennung hin zu sofortigen Erkenntnissen über die Ursachen und entsprechenden Maßnahmen – für schnellere Entscheidungsfindung und bessere Geschäftsergebnisse

Von der Datenmenge zu sofortigen Entscheidungen

Der Genie Bot beantwortet komplexe analytische Fragen in natürlicher Sprache und deckt die echten Ursachen hinter den Kennzahlen auf.

> **"Genie, warum ist der AHT im Bereich 'Rechnungslauf' diese Woche um 18% gestiegen?"**



Demo in A Deck

Erleben Sie jetzt live, wie der Genie Bot Insights in Sekundenschnelle liefert.

Live-Demo starten

Trending Topics

Date range: Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026 | Contact Types: All | Tasks: All | Organization: All | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration

AI-Generated Topics

Track how topics occur in contacts across your organization.

Search topics

Columns | Export

Compare topics

Total: 20	Volume				Auto Evaluation Score		Call Handle Time		Agent Resp
Topic Name	Total	Trend	% of total	% change	Total	% change	Average	% change	Average
NEW Promoción Comercial	3,168		8.81%	↓ 17.35%	82.94	↑ 0.48%	3m 33s	↓ 1.34%	1.5s
NEW Internet Connectivity Problems	1,085		3.02%	↓ 17.62%	79.48	↑ 0.35%	1m 32s	↓ 0.42%	13s
NEW Roaming Charge Prevention	568		1.58%	↓ 14.97%	81.68	↑ 1.04%	1m 41s	↓ 1.15%	12s
Promotional Offer Eligibility	12,688		35.30%	↑ 213.13%	92.4	↓ 1.42%	2m 31s	↓ 4.02%	1.4s
COVID 19 Testing Center Info…	4,145		11.53%	↓ 11.83%	92.89	↓ 0.16%	3m 30s	↑ 0.78%	2.4s
Clarification of unexpected bill…	3,387		9.42%	↓ 41.8%	79.26	↑ 3.04%	2m 31s	↓ 11.21%	1.3s
Billing clarification / resolution	2,014		5.60%	↓ 8.91%	85.9	↓ 0.21%	3m 4s	↓ 0.81%	1.1s
Life insurance application stat…	1,570		4.37%	↓ 27.11%	85.15	↑ 0.21%	2m 39s	0.00%	less than 1s
Auto Insurance Inquiries and …	1,090		3.03%	↓ 14.58%	80.87	↑ 0.81%	4m 19s	↑ 1.46%	1.3s

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Trending Topics

Date range Aug 23rd, 2026 - Sep 21st, 2026 | **Contact Types** All | **Tasks** All | **Organization** All, EMEA/Manch... | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration →

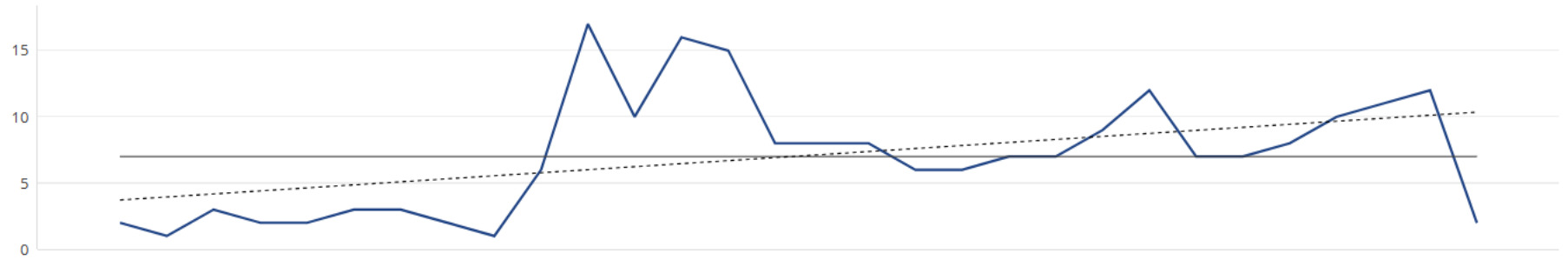
Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

Volume	Auto Evaluation Score	Average Call Handle Time	Average Agent Response Time
211 21.97% ↗	**90.39** 4.84% ↗	**2m 5s** 6.95% ↗	**1.8s** 74.48% ↗
compared to 173 over the previous 30 days	compared to 86.22 over the previous 30 days	compared to 1m 57s over the previous 30 days	compared to 1.1s over the previous 30 days

Show all trends

Volume — View by day



© 2008-2026 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Trending Topics

Date range: Aug 23rd, 2026 - Sep 21st, 2026 | Contact Types: All | Tasks: All | Organization: All, EMEA/Manch... | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration →

Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

New chat | Generate Executive Presentation | Export session to PowerPoint | Copy chat | Top 100 interactions



Hi, I'm Genie Bot. Start by typing your question.

Ask anything about the selected data set

Genie uses AI to generate insights. Please review and validate results.

© 2008-2026 Calabrio, Inc. All rights reserved.

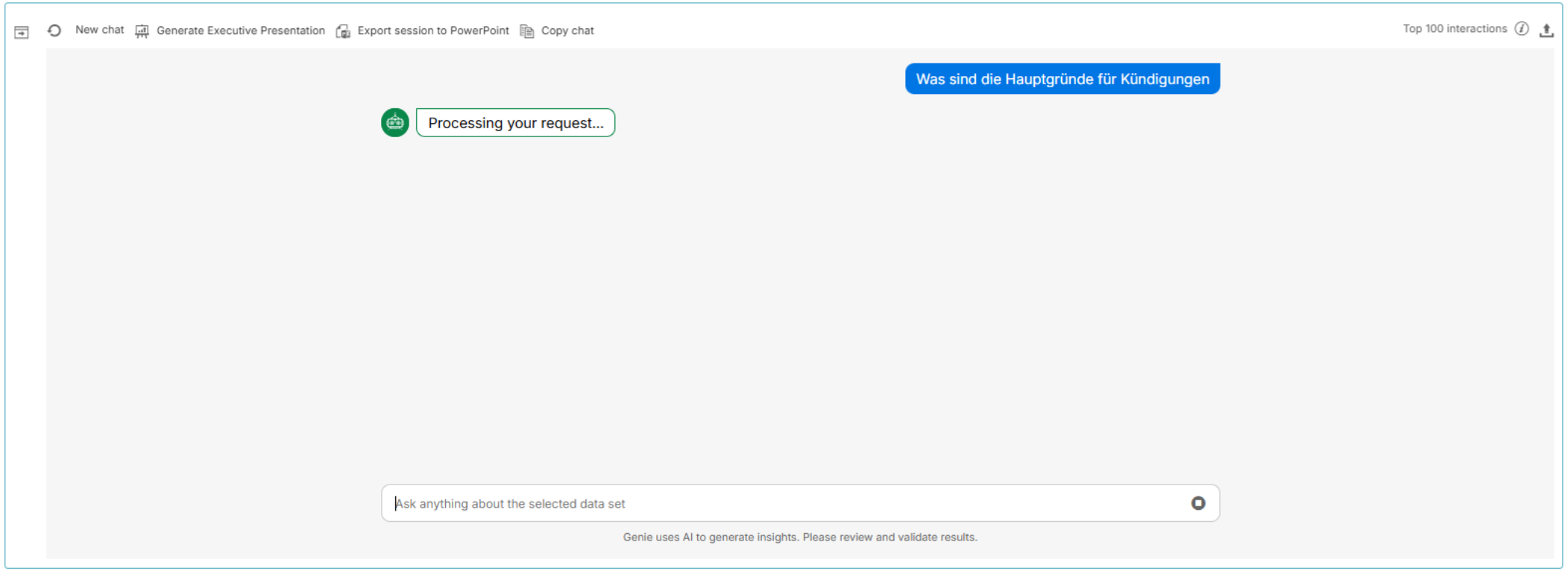
Trending Topics

Date range: Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026
Contact Types: All
Tasks: All
Organization: All
More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration

Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot



© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Trending Topics

Date range: Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026 | Contact Types: All | Tasks: All | Organization: All | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration →

Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

New chat | Generate Executive Presentation | Export session to PowerPoint | Copy chat | Top 100 interactions

Was sind die Hauptgründe für Kündigungen

- **Preiserhöhung Nach Ablauf Des Aktionstarifs**- 35% (35 out of 100 calls)

Oct 12, 2026	"Looks like you had an issue with the rate change after your promotional rate expired."
Oct 10, 2026	"I see that you had our summer promotional rates from last year and that recently expired."

- **Wechsel Zu Günstigerem Anbieter**- 17% (17 out of 100 calls)

Oct 12, 2026	"Diamond phone has much better service and they have much better pricing, so I'm canceling."

- **Other**- 40% (40 out of 100 calls)

Ask anything about the selected data set

Genie uses AI to generate insights. Please review and validate results.

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Trending Topics

Date range Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026 | Contact Types All | Tasks All | Organization All | More Filters

AI-Generated Topics
Impact Analysis
Aggregated Metrics
Configuration

Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

New chat | Generate Executive Presentation | Export session to PowerPoint | Copy chat | Top 100 interactions

Was sind die Hauptgründe für Kündigungen

- **Preiserhöhung Nach Ablauf Des Aktionstarifs**- 35% (35 out of 100 calls)

Oct 12, 2026	"Looks like you had an issue with the rate change after your promotional rate expired."
Oct 10, 2026	"I see that you had our summer promotional rates from last year and that recently expired."

- **Wechsel Zu Günstigerem Anbieter**- 17% (17 out of 100 calls)

Oct 12, 2026	"Diamond phone has much better service and they have much better pricing, so I'm canceling."

- **Other**- 40% (40 out of 100 calls)

Ask anything about the selected data set

Genie uses AI to generate insights. Please review and validate results.

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Calabrio | Interactions | Recording Controls | Contact Queue | Performance Management | WFM | Analytics | Agent Explorer | Reporting | Insights | Add-Ons | Application Management | Hello, Mathieu | Help

1x 00:39/01:53 Return to classic

Contact 689997 View details Custom metadata Call Powered by AI

Agent Brian Burns Date 09/19/2026 Time 4:04 am

AI sentiment analysis | Topic | AI tags

Neutral customer

The customer's messages are polite and factual, focused on the task of canceling the subscription. There is no strong positive or negative sentiment expressed by the customer. Phrases like 'I'm doing okay. Thanks.' and 'Okay, I'll keep that in mind.' show a

Neutral agent

The agent's messages are polite, professional, and focused on assisting the customer with their request. There is no strong positive or negative sentiment expressed by the agent. Phrases like 'Thank you for calling ne_person Solutions' and 'I'm sorry to

AI transcription | Time | Audio | AI sentiment | Phrase hits

And how can I assist you today?
00:32

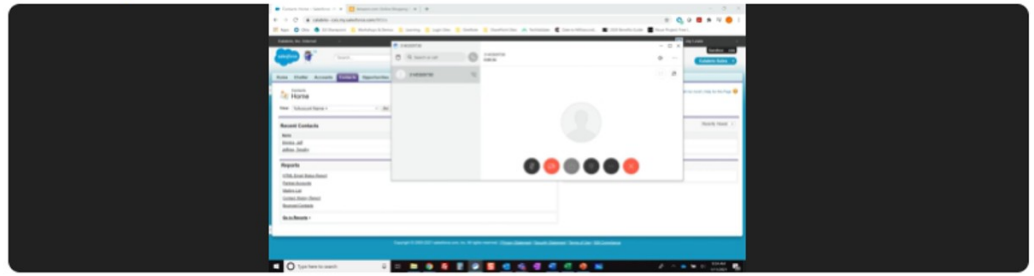
Well, I've been thinking it over, and I think it's time for me to cancel my subscription with innovative solutions.
00:35

I'm sorry to hear that.
00:42

Could you please provide your account number?
00:43

00:00:39

Screen Capture



Evaluation Auto evaluation | Manual evaluation

Auto Evaluation Form

100.00 %

Evaluation sections

Greeting	100.00%
Professionalism	100.00%
Customer Effort	100.00%
Closing	100.00%
Resolution	100.00%
Empathy	100.00%

Section 1: Greeting *Worth 10.00% of evaluation* Section score 100.00%

Section 2: Professionalism *Worth 20.00% of evaluation* Section score 100.00%

Section 3: Customer Effort *Worth 10.00% of evaluation* Section score 100.00%

Section 4: Closing Section score

© 2008-2026 Calabrio, Inc. All rights reserved.

1x 00:00/04:45 klassischen

Kontakt 653509 Anruf Details anzeigen Benutzerdefinierte Metadaten

Unterstützt durch KI

Mitarbeiter: Mary LaFosse Datum 08/18/2026 Zeit 12:26 pm

Zusammenfassung der KI-Interaktion | KI-Stimmungsanalyse | Thema | KI-Tags

Negativ customer

Der Kunde zeigt deutliche Frustration und Unzufriedenheit mit dem Service. Der Kunde fühlt sich von der Situation überfordert und beklagt sich über die Auswirkungen auf seine Arbeit. Zitate: 'Das ist eine absolute Frechheit.' 'Muss ich jetzt etwa auch noch Techniker spielen?' 'Ich verliere hier langsam echt die Geduld.'

Positiv agent

Der Agent zeigt Verständnis für die Situation des Kunden und bemüht sich, das Problem zu lösen. Der Agent ist hilfsbereit und bietet Lösungen an, um die Störung zu beheben. Zitate: 'Das verstehe ich vollkommen, dass das extrem ärgerlich für Sie ist.' 'Vielen Dank für die Informationen.' 'Ich prüfe auch direkt, ob für Ihren Tarif

KI-Transkription | Zeit | Audio | KI-Stimmungsbild | Phrasen-Übereinstimmungen

Guten Tag und herzlich willkommen beim Telvexen Kundenservice. 00:00

Mein Name ist Frau Schneider. 00:04

Wie kann ich Ihnen weiterhelfen? 00:06

Ich sitze zu Hause und ihre Leitung bricht dauernd zusammen. 00:09

Das WLAN leuchtet zwar nett vor sich hin, aber es lädt absolut gar nichts mehr. 00:11

Das ist eine absolute Frechheit. 00:15

Bewertung Automatische Bewertung | Manuelle Bewertung

Auto Evaluation Form

94.74 %

Bewertungsabschnitte Expand all

Greeting	100.00%
Professionalism	100.00%
Customer Effort	100.00%
Closing	50.00%
Resolution	100.00%
Empathy	100.00%

Section 1: Greeting — *Wert 10.00 % der Bewertung* — Abschnittspunktzahl 100.00%

Section 2: Professionalism — *Wert 20.00 % der Bewertung* — Abschnittspunktzahl 100.00%

Section 3: Customer Effort — *Wert 10.00 % der Bewertung* — Abschnittspunktzahl 100.00%

Section 4: Closing — *Wert 10.00 % der Bewertung* — Abschnittspunktzahl 50.00%

Section 5: Resolution — *Wert 25.00 % der Bewertung* — Abschnittspunktzahl 100.00%

Section 6: Empathy — *Wert 20.00 % der Bewertung* — Abschnittspunktzahl 100.00%

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Trending Topics

Date range: Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026 | Contact Types: All | Tasks: All | Organization: All | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration

Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

New chat | Generate Executive Presentation | Export session to PowerPoint | Copy chat | Top 100 interactions

- **Other**- 40% (40 out of 100 calls)

Versuchen die Mitarbeiter, die Kündigung von Kunden zu verhindern?

- **Based on the provided data, ja – in 100% der Interaktionen versuchen die Mitarbeiter, die Kündigung des Kunden zu verhindern. Das bedeutet, dass es eine klare Unternehmensrichtlinie oder -praxis gibt, bei der Kundendienstmitarbeiter stets versuchen, abwanderungswillige Kunden zu halten, bevor sie die Kündigung bearbeiten. Interessanterweise zeigen die Zitate jedoch, dass die Mitarbeiter letztendlich auch bereit sind, die Kündigung zu verarbeiten, wenn der Kunde darauf besteht.**

Oct 11, 2026	"I can process the cancellation, which will take effect at midnight tonight."
Oct 11, 2026	"I can process the cancellation, which will take effect at midnight tonight."
Oct 11, 2026	"I can process the cancellation, which will take effect at midnight tonight."

Ask anything about the selected data set

Genie uses AI to generate insights. Please review and validate results.

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Trending Topics

Date range Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026 | Contact Types All | Tasks All | Organization All | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration →

Cancel Account

Go Back

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

New chat | Generate Executive Presentation | Export session to PowerPoint | Copy chat | Top 100 interactions

Kannst du mir ein Skript empfehlen, das dabei hilft, Kunden zu binden?

- **Based on the provided data, hier sind die effektivsten Strategien und ein empfohlenes Skript zur Kundenbindung, basierend auf den tatsächlich verwendeten Techniken der Mitarbeiter:**
- **1. Empathie und Entschuldigung zeigen: Beginnen Sie das Gespräch mit Verständnis für die Situation des Kunden, bevor Sie Lösungen anbieten. Beispiel: 'Es tut mir leid zu hören, dass Sie uns verlassen möchten. Ich verstehe Ihre Frustration und möchte sehen, was ich für Sie tun kann.'**
- **2. Rabatt oder Sonderangebot anbieten: Bieten Sie dem Kunden direkt einen Rabatt oder ein neues, günstigeres Angebot an. Beispiel: 'Darf ich Ihnen einen Rabatt auf einen unserer neuen Tarife anbieten?'**

  Oct 12, 2026 "Can I offer you a discount on one of our new plans?"
- **3. Maßgeschneidertes Angebot präsentieren: Wenn der Kunde zögert, präsentieren Sie ein detailliertes, auf den Kunden zugeschnittenes Angebot. Beispiel: 'Dieser Plan wurde speziell für Kunden wie Sie mit hohem**

Ask anything about the selected data set

Genie uses AI to generate insights. Please review and validate results.

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Trending Topics

Date range Sep 13th, 2026 - Oct 12th, 2026 | Contact Types All | Tasks All | Organization All | More Filters

- AI-Generated Topics
- Impact Analysis
- Aggregated Metrics
- Configuration →

Cancel Account

Metrics | Transcripts | Grouped Topics | Related Topics | Genie Bot

New chat | Generate Executive Presentation | Export session to PowerPoint | Copy chat | Top 100 interactions

Rabatt oder ein neues, günstigeres Angebot an. Beispiel: 'Darf ich Ihnen einen Rabatt auf einen unserer neuen Tarife anbieten?'

Oct 12, 2026 "Can I offer you a discount on one of our new plans?"

- **3. Maßgeschneidertes Angebot präsentieren: Wenn der Kunde zögert, präsentieren Sie ein detailliertes, auf den Kunden zugeschnittenes Angebot. Beispiel: 'Dieser Plan wurde speziell für Kunden wie Sie mit hohem Datenbedarf entwickelt. Er beinhaltet unbegrenzte Daten, Telefonie und SMS für nur $95 pro Monat in den ersten sechs Monaten, danach $110. Außerdem erhalten Sie nach einem Jahr ein neues Telefon.'**

- **4. Technische Probleme ansprechen und lösen: Falls technische Probleme ein Kündigungsgrund sind, bieten Sie aktiv deren Behebung an. Beispiel: 'Falls wir Ihnen Sonderpreise anbieten und alle technischen Probleme beheben können, wären Sie dann interessiert, weiterhin Kunde bei uns zu bleiben?'**

Oct 12, 2026 "If we can offer special pricing and repair any technical issues, would you be interested in continuing as your service with ...

More topics

Ask anything about the selected data set

Genie uses AI to generate insights. Please review and validate results.

© 2008-2026 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Contact Center Insights: Kundenabwanderung & Bindung

Erstellt mit Verint Genie Bot

100 Anrufe | 90 Tage | Top 100 Analysiert
15 Jul 2026 - 12 Okt 2026

Mathieu Steiman

12 Okt 2026

Calabrio

Zusammenfassung

35%

Preiserhöhung als Grund

Hauptgrund für Kündigungen nach Aktionstarif-Ablauf

17%

Anbieterwechsel

Kunden wechseln zu günstigeren Wettbewerbern

100%

Bindungsversuche

Alle Mitarbeiter versuchen Kündigung zu verhindern

Die Analyse von 100 Kündigungsanrufen zeigt, dass Preiserhöhungen nach Aktionstarif-Ablauf mit 35% der häufigste Kündigungsgrund sind. 17% der Kunden wechseln zu günstigeren Anbietern. Positiv: In 100% der Fälle versuchen Mitarbeiter aktiv, die Kündigung abzuwenden. Es wurden fünf bewährte Bindungsstrategien identifiziert.

Analyseumfang

Dataset-Parameter

Analysierte Interaktionen	100 Kündigungsanrufe (Top 100 tiefenanalysiert)
Zeitraum	15 Jul 2026 - 12 Okt 2026 (ca. 90 Tage)
Richtung	Eingehend (Inbound)
Thema	Kundenabwanderung und Kündigungsgründe
Analysekategorie	Kündigungsverhalten & Bindungsstrategien
Gestellte Fragen	3 Fragen zu Kündigungsgründen, Prävention und Skripten

Hauptkündigungsgründe: Preiserhöhung (35%) | Anbieterwechsel (17%) | Sonstige (40%) | Nicht angegeben (8%)

Wichtige Erkenntnisse

5

5 bewährte Bindungsstrategien identifiziert

Die Analyse ergab fünf effektive Strategien: Empathie zeigen, Rabatte anbieten, maßgeschneiderte Angebote, technische Probleme lösen und Neuverträge als letzte Option.

35%

Aktionstarif-Ablauf als Haupttreiber

Mehr als ein Drittel aller Kündigungen resultiert aus Preisschock nach Ablauf von Aktionspreisen. Proaktive Kommunikation vor Tarifende könnte dies deutlich reduzieren.

17%

Wettbewerbsdruck durch günstigere Anbieter

Kunden nennen explizit bessere Preise und Services bei Wettbewerbern wie Diamond Phone als Wechselgrund. Wettbewerbsvergleiche sollten im Retentions-Toolkit enthalten sein.

Stimme des Kunden

"Looks like you had an issue with the rate change after your promotional rate expired."

Preiserhöhung - Aktionstarif

"I see that you had our summer promotional rates from last year and that recently expired."

Preiserhöhung - Sommer-Aktion

"Diamond phone has much better service and they have much better pricing, so I'm canceling."

Anbieterwechsel - Wettbewerb

"Can I offer you a discount on one of our new plans?"

Bindungsstrategie - Rabatt

"If we can offer special pricing and repair any technical issues, would you be interested in continuing?"

Bindungsstrategie - Kombi-Angebot

Finanzielle Auswirkung (Geschätzt)

406

Jährliche Kündigungsanrufe

100 Anrufe × 4,06 Hochrechnung

€7,00

Kosten pro Anruf

Branchen-Benchmark (Mittelwert)

+€419

Proj. jährl. Einsparung

Durch verbesserte Kundenbindung

So haben wir gerechnet:

Hochrechnung: round2(365 / 90) = 4,06 | round2(100 × 4,06) = 406 jährliche Anrufe

Preiserhöhung (35%): round2(406 × 0,35) = 142,10 betroffene Anrufe

Bindungsverbesserung 30%: round2(142,10 × 0,30) = 42,63 reduziert | round2(42,63 × 7,00) = €298,41

Anbieterwechsel (17%): round2(406 × 0,17) = 69,02 | 25% Verbesserung: round2(69,02 × 0,25) = 17,26 | round2(17,26 × 7,00) = €120,82

Gesamt: round2(298,41 + 120,82) = €419,23 proj. jährliche Einsparung (nur Anrufkosten)

Hinweis: Die tatsächliche Einsparung durch Kundenbindung (Umsatzerhalt) ist deutlich höher als die reinen Anrufkosten.

Skalierungspotenzial: Bei mehreren Teams mit ähnlichen Mustern könnten die Einsparungen durch Kundenbindung ein Vielfaches betragen.

Empfohlene Maßnahmen

1. Proaktive Tarifablauf-Kommunikation

Kontaktieren Sie Kunden 30 Tage vor Ablauf des Aktionstarifs mit einem personalisierten Angebot. 35% der Kündigungen lassen sich so adressieren, bevor der Preisschock eintritt.

2. Standardisierte Bindungsskripte einführen

Implementieren Sie die fünf identifizierten Strategien als strukturiertes Skript: Empathie, Rabatt, maßgeschneidertes Angebot, Problemlösung und Neuvertrag als Eskalationsstufen.

3. Wettbewerbs-Toolkit für Agenten erstellen

Erstellen Sie ein aktuelles Vergleichsdokument mit Preisen und Leistungen der Wettbewerber, damit Agenten im Gespräch argumentieren können, warum der eigene Tarif attraktiver ist.

4. Regelmäßiges Bindungstraining durchführen

Schulen Sie das Team vierteljährlich mit den effektivsten Gesprächsbeispielen aus der Sprachanalyse. Nutzen Sie erfolgreiche Kundenbindungsgespräche als Best-Practice-Beispiele.