

## Exklusiv-Studie

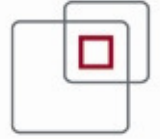
---

# Zum Einsatz von Sprachdialogsystemen bei Finanzdienstleistern

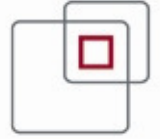
Frankfurt am Main, November 2006

Wir setzen Beratung um

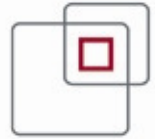




- 1 Management Summary**
- 2 Untersuchungssteckbrief
- 3 Zentrale Ergebnisse
- 4 Ansprechpartner

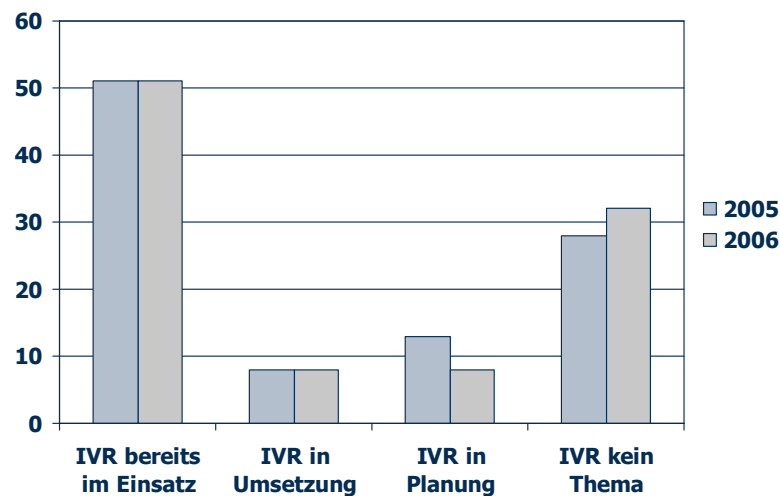


- Aufgrund des zunehmenden Margendrucks im Massenkundengeschäft besteht seitens der befragten Unternehmen eine große Bereitschaft, die Investitionen in Self Service-Sprachdialogsysteme in den kommenden drei Jahren drastisch zu erhöhen.
- 50% der Banken setzen heute Sprachdialogsysteme ein oder arbeiten bereits mit Ihnen. Bei den Versicherungsgesellschaften sind es zur Zeit erst 23%.
- Die drei wichtigsten Ziele, die mit dem Einsatz eines Sprachdialogsystems verfolgt werden, sind:
  - Erhöhung der Erreichbarkeit
  - Produktivitätssteigerung durch kürzere Gespräche (Vorqualifizierung IVR)
  - Schaffung von Freikapazitäten für andere Aufgaben
- Für 76% der befragten Call Center-Verantwortlichen steht die Teil- oder Vollautomatisierung von Standardgeschäftsvorfällen im Vordergrund.
- 27% der befragten Unternehmen schätzen das potenzielle Einsparvolumen auf bis zu 20% der Call Center-Kosten, und 23% beziffern die mögliche Einsparung sogar auf bis zu 40%.
- 30% der Befragten erwarten Investition in Call Center-Technik von unter 500.000 €.
- 88% der Befragten gehen davon aus, dass in den nächsten drei Jahren mehr als die Hälfte der Bank- und Versicherungskunden das Selbstbedienungsangebot im Sprachdialogsystem nutzen werden.

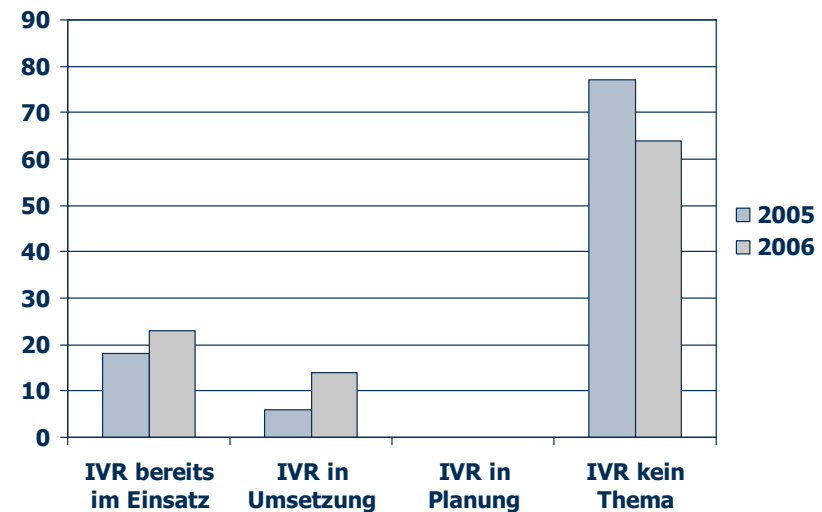


## Vergleich mit der Studie des Vorjahres

### Befragte Banken

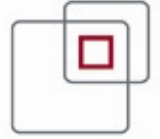


### Befragte Versicherungen



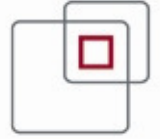
- Bei den Banken genießt das Thema Voiceportal praktisch die gleiche Priorität wie im Vorjahr
- Hingegen sind bei Versicherungen inzwischen deutlich mehr Voiceportale im Einsatz oder in Umsetzung als noch im vergangenen Jahr

# Agenda

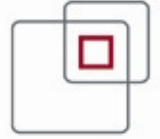


- 1 Management Summary
- 2 Untersuchungssteckbrief**
- 3 Zentrale Ergebnisse
- 4 Ansprechpartner

# Untersuchungssteckbrief



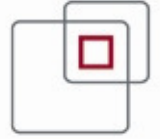
- Bundesweite Exklusiv-Studie unter 102 deutschen Top-Instituten der Kredit- und Versicherungswirtschaft
- Befragt wurden die Call Center-Verantwortlichen (Geschäftsführer, Bereichsleiter, Abteilungsleiter)
- An der Befragung beteiligten sich:
  - Retailbanken
  - Sparkassen
  - Direktbanken
  - Genossenschaftsbanken
  - Bausparkassen
  - Broker
  - Versicherungen
  - Direktversicherungen
- Erhebungszeitraum: September 2006
- Die Ergebnisse der Befragung beziehen sich auf die erfolgreich geführten Interviews



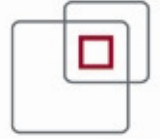
## Umfang der Befragung

|   |                   |            |
|---|-------------------|------------|
| ■ Kontaktierte Finanzdienstleister      | 45 Banken         |            |
|   | 27 Bausparkassen  |            |
|   | 30 Versicherungen |            |
|   | <i>102 Gesamt</i> |            |
| ■ Erfolgreiche durchgeführte Interviews | 24 Banken         | 53%        |
|   | 22 Bausparkassen  | 81%        |
|   | 22 Versicherungen | 73%        |
|   | <i>56 Gesamt</i>  | <i>55%</i> |

# Agenda

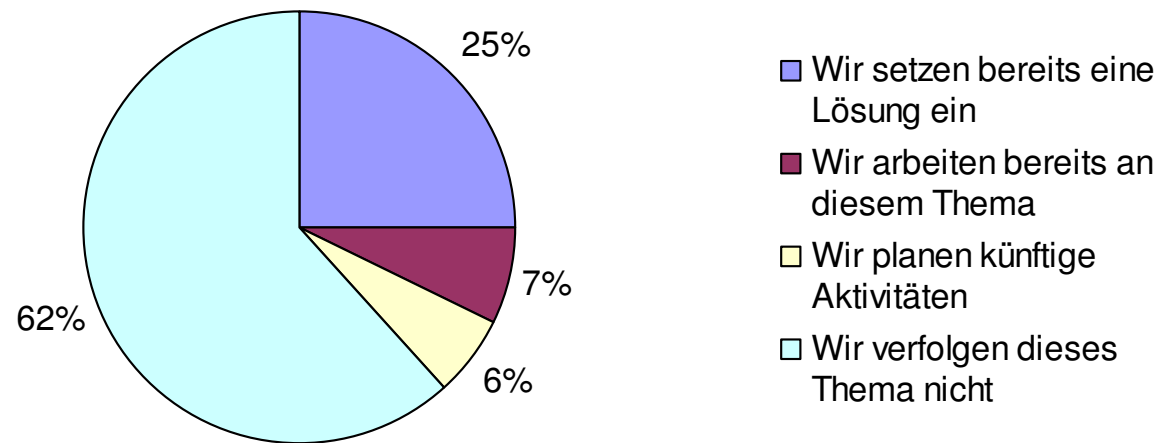


- 1 Management Summary
- 2 Untersuchungssteckbrief
- 3 Zentrale Ergebnisse**
- 4 Ansprechpartner

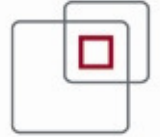


## 1. Welche Priorität hat in Ihrem Unternehmen das Thema telefonische Kunden-Selbstbedienung mittels Sprachdialogsystem (auch Voiceportal oder IVR genannt)

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



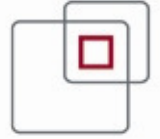
\* Einschließlich Bausparkassen (n = 68)



## 1. Welche Priorität hat in Ihrem Unternehmen das Thema telefonische Kunden-Selbstbedienung mittels Sprachdialogsystem (auch Voiceportal oder IVR genannt)

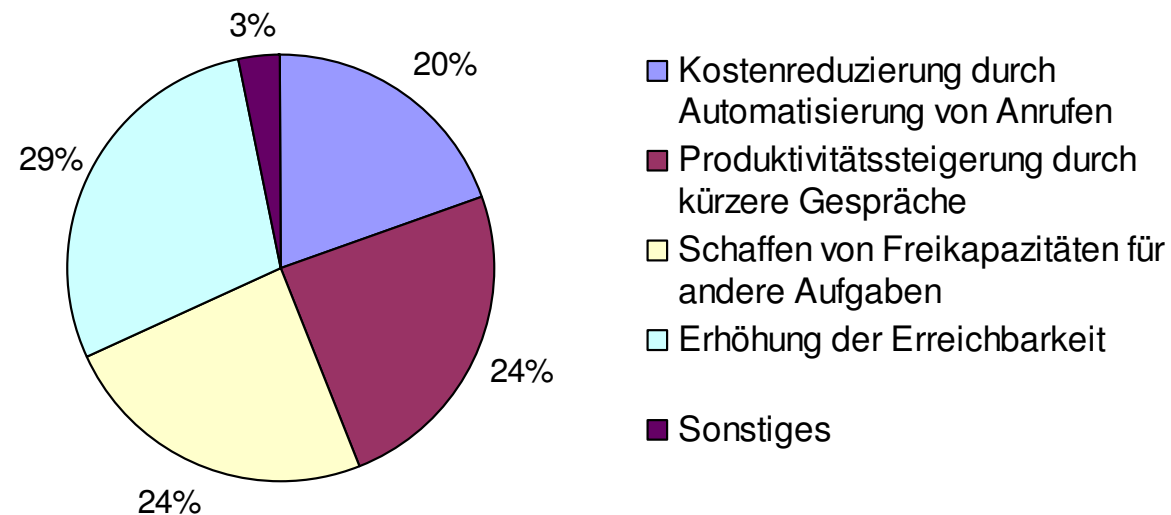
Eingeteilt in Banken, Bausparkassen und Versicherungen

| Antworten                            | Banken |         | Bausparkassen |         | Versicherungen |         |
|--------------------------------------|--------|---------|---------------|---------|----------------|---------|
|                                      | Anzahl | Prozent | Anzahl        | Prozent | Anzahl         | Prozent |
| Wir setzen bereits eine Lösung ein   | 12     | 50%     | 0             | 0%      | 5              | 23%     |
| Wir arbeiten bereits an diesem Thema | 2      | 8%      | 0             | 0%      | 3              | 14%     |
| Wir planen künftige Aktivitäten      | 2      | 8%      | 2             | 9%      | 0              | 0%      |
| Wir verfolgen dieses Thema nicht     | 8      | 33%     | 20            | 91%     | 14             | 64%     |
| Anzahl Antworten                     | 24     | 100%    | 22            | 100%    | 22             | 100%    |
| Keine Angaben                        | 0      | 0%      | 0             | 0%      | 0              | 0%      |
| Gesamt                               | 24     | 100%    | 22            | 100%    | 22             | 100%    |

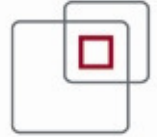


## 2. Welche Ziele verfolgt Ihr Unternehmen mit dem Einsatz eines Sprachdialogsystems ?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 66)

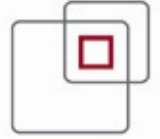


## 2. Welche Ziele verfolgt Ihr Unternehmen mit dem Einsatz eines Sprachdialogsystems ?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

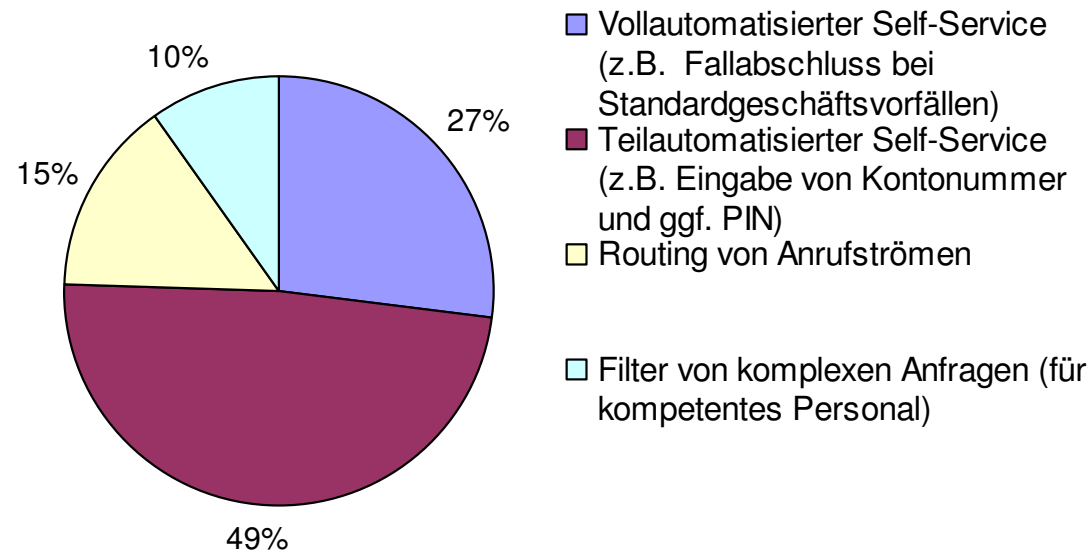
| Antworten   | Banken |         | Versicherungen |         |
|---|--------|---------|----------------|---------|
|   | Anzahl | Prozent | Anzahl         | Prozent |
| Kostenreduzierung durch Automatisierung von Anrufen | 8      | 50%     | 5              | 63%     |
| Produktivitätssteigerung durch kürzere Gespräche    | 10     | 63%     | 6              | 75%     |
| Schaffen von Freikapazitäten für andere Aufgaben    | 8      | 50%     | 6              | 75%     |
| Erhöhung der Erreichbarkeit                         | 11     | 69%     | 7              | 88%     |
| Sonstiges   | 1      | 6%      | 0              | 0%      |
| Anzahl Antworten                                    | 16     | 100%    | 8              | 100%    |
| Keine Angaben                                       | 0      | 0%      | 0              | 0%      |
| Gesamt  | 16     | 100%    | 8              | 100%    |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9); Unternehmen, die auf S. 9 „Wir verfolgen dieses Thema nicht“ geantwortet haben, wurden nicht berücksichtigt

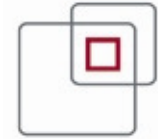


## 3. Wie wird das Sprachdialogsystem in die Kommunikationsprozesse Ihres Unternehmens eingebunden ?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 41)

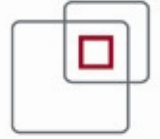


## 3. Wie wird das Sprachdialogsystem in die Kommunikationsprozesse Ihres Unternehmens eingebunden ?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

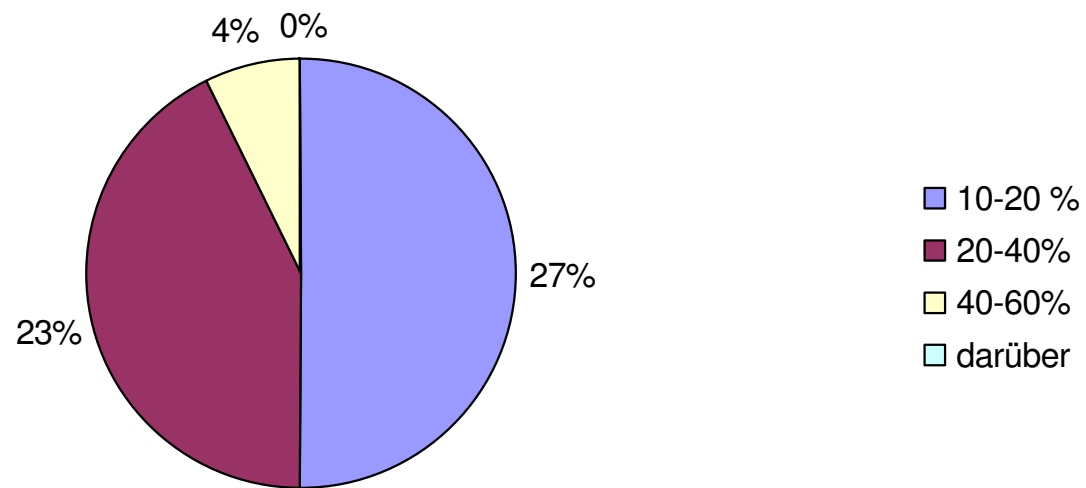
| Antworten  | Banken |        | Versicherungen |        |
|--|--------|--------|----------------|--------|
|  | Anzahl | Anteil | Anzahl         | Anteil |
| Vollautomatisierter Self-Service (z.B. Fallabschluss bei Standardgeschäftsvorfällen) | 7      | 30%    | 3              | 23%    |
| Teilautomatisierter Self-Service (z.B. Eingabe von Kontonummer und ggf. PIN)         | 11     | 48%    | 7              | 54%    |
| Routing von Anrufströmen   | 4      | 17%    | 2              | 15%    |
| Filter von komplexen Anfragen (für kompetentes Personal)                             | 1      | 4%     | 1              | 8%     |
| Sonstiges:   | 0      | 0%     | 0              | 0%     |
| Anzahl Antworten   | 23     | 100%   | 13             | 100%   |
| Keine Angaben  | 0      | 0%     | 0              | 0%     |
| Gesamt   | 23     | 100%   | 13             | 100%   |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9)

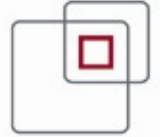


## 4. Wie hoch schätzen Sie die potentielle Kosteneinsparung Ihres Unternehmens ein?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 26)

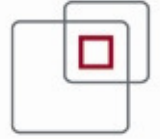


## 4. Wie hoch schätzen Sie die potentielle Kosteneinsparung Ihres Unternehmens ein?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

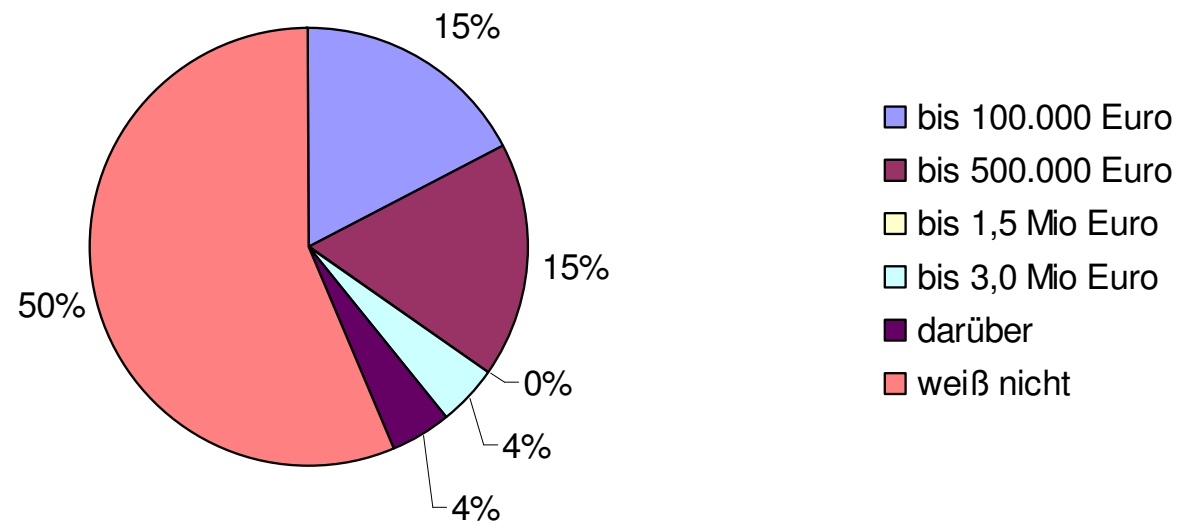
| Antworten        | Banken |      | Versicherungen |      |
|------------------|--------|------|----------------|------|
| 10-20 %          | 5      | 31%  | 2              | 25%  |
| 20-40%           | 5      | 31%  | 1              | 13%  |
| 40-60%           | 0      | 0%   | 1              | 13%  |
| darüber          | 0      | 0%   | 0              | 0%   |
| Anzahl Antworten | 10     | 63%  | 4              | 50%  |
| Keine Angaben    | 6      | 38%  | 4              | 50%  |
| Gesamt           | 16     | 100% | 8              | 100% |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9); Unternehmen, die auf S. 9 „Wir verfolgen dieses Thema nicht“ geantwortet haben, wurden nicht berücksichtigt

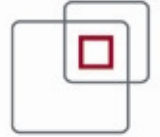


## 5. Wie hoch schätzen Sie die Investition in Technik für Ihr Unternehmen ein?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 26)

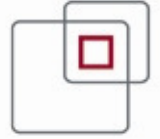


## 5. Wie hoch schätzen Sie die Investition in Technik für Ihr Unternehmen ein?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

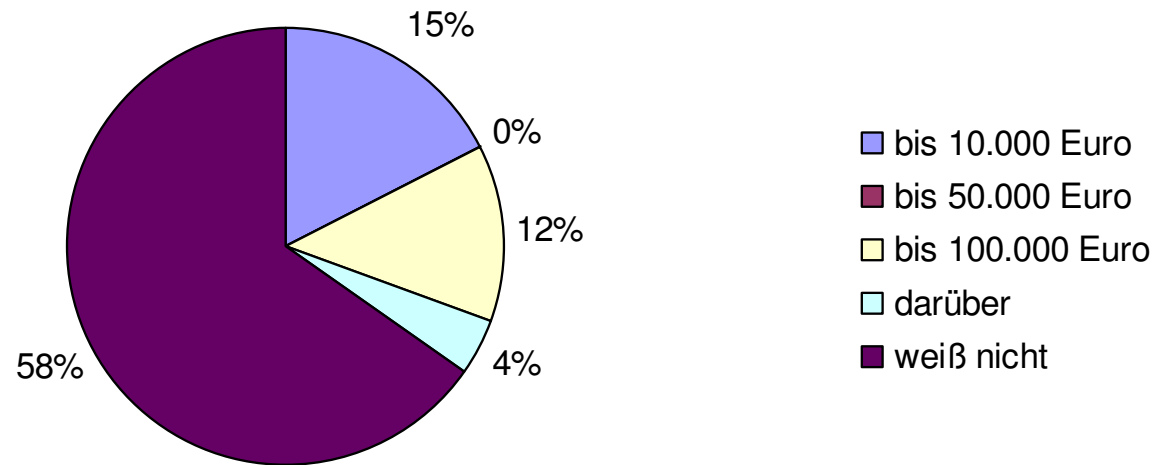
| Antworten        | Banken |         | Versicherungen |         |
|------------------|--------|---------|----------------|---------|
|                  | Anzahl | Prozent | Anzahl         | Prozent |
| bis 100.000 Euro | 4      | 25%     | 0              | 0%      |
| bis 500.000 Euro | 3      | 19%     | 1              | 13%     |
| bis 1,5 Mio Euro | 0      | 0%      | 0              | 0%      |
| bis 3,0 Mio Euro | 0      | 0%      | 1              | 13%     |
| darüber          | 1      | 6%      | 0              | 0%      |
| weiß nicht       | 7      | 44%     | 4              | 50%     |
| Anzahl Antworten | 15     | 94%     | 6              | 75%     |
| Keine Angaben    | 1      | 6%      | 2              | 25%     |
| Gesamt           | 16     | 100%    | 8              | 100%    |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9); Unternehmen, die auf S. 9 „Wir verfolgen dieses Thema nicht“ geantwortet haben, wurden nicht berücksichtigt

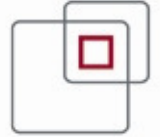


## 6. Wie hoch schätzen Sie das Investitionsvolumen der reinen Projektkosten ohne Technik für Ihr Unternehmen ein?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 26)

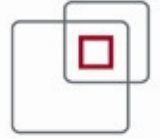


## 6. Wie hoch schätzen Sie das Investitionsvolumen der reinen Projektkosten ohne Technik für Ihr Unternehmen ein?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

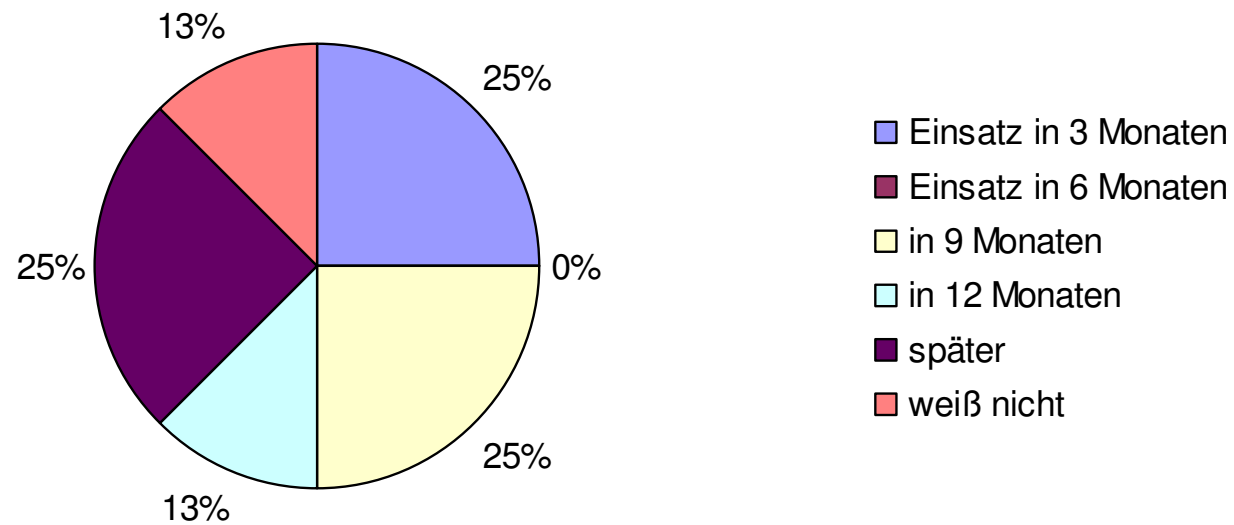
| Antworten        | Banken |      | Versicherungen |      |
|------------------|--------|------|----------------|------|
| bis 10.000 Euro  | 4      | 27%  | 0              | 0%   |
| bis 50.000 Euro  | 0      | 0%   | 0              | 0%   |
| bis 100.000 Euro | 1      | 7%   | 2              | 33%  |
| darüber          | 1      | 7%   | 0              | 0%   |
| weiß nicht       | 9      | 60%  | 4              | 67%  |
| Anzahl Antworten | 15     | 100% | 6              | 100% |
| Keine Angaben    | 1      | 7%   | 1              | 17%  |
| Gesamt           | 15     | 100% | 6              | 100% |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9); Unternehmen, die auf S. 9 „Wir verfolgen dieses Thema nicht“ geantwortet haben, wurden nicht berücksichtigt

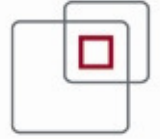


## 7. Ab wann plant Ihr Unternehmen ein Sprachdialogsystem einzusetzen?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 8)

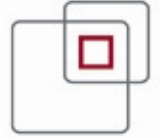


## 7. Ab wann plant Ihr Unternehmen ein Sprachdialogsystem einzusetzen?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

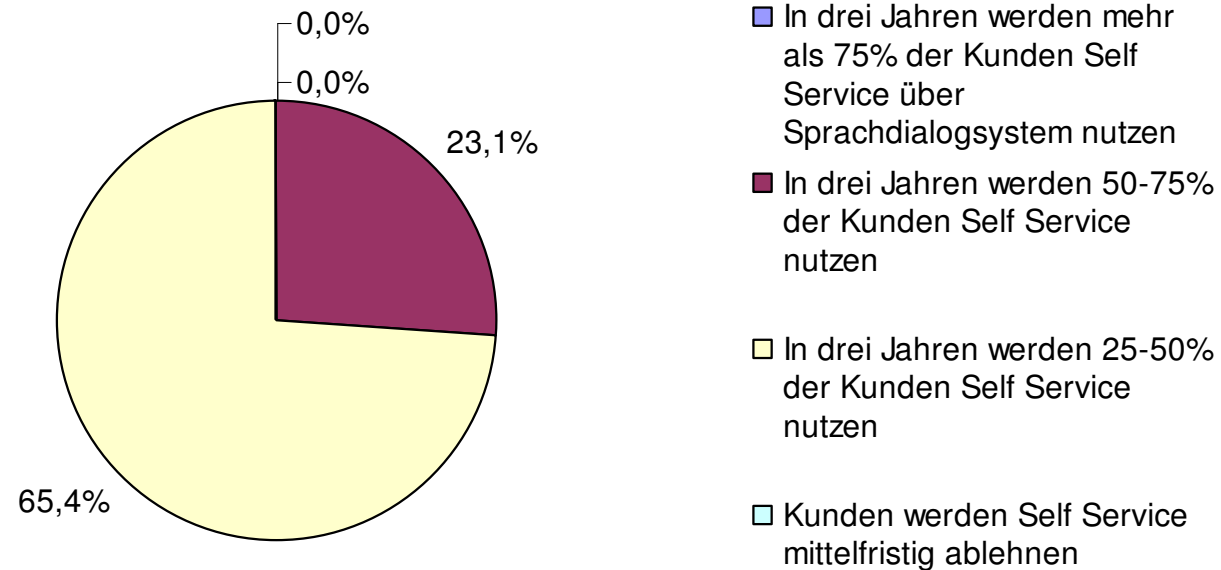
| Antworten            | Banken |      | Versicherungen |      |
|----------------------|--------|------|----------------|------|
| Einsatz in 3 Monaten | 1      | 25%  | 1              | 50%  |
| Einsatz in 6 Monaten | 0      | 0%   | 0              | 0%   |
| in 9 Monaten         | 1      | 25%  | 0              | 0%   |
| in 12 Monaten        | 1      | 25%  | 0              | 0%   |
| später               | 1      | 25%  | 1              | 50%  |
| weiß nicht           | 0      | 0%   | 0              | 0%   |
| Anzahl Antworten     | 4      | 100% | 2              | 100% |
| Keine Angaben        | 0      | 0%   | 0              | 0%   |
| Gesamt               | 4      | 100% | 2              | 100% |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9)

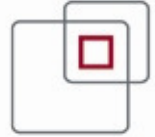


## 8. Ihre persönliche Einschätzung: Werden die deutschen Kunden das Selbstbedienungs-Angebot am Telefon nutzen oder ablehnen?

Befragte Finanzinstitute insgesamt\*



\* Einschließlich Bausparkassen (n = 26)



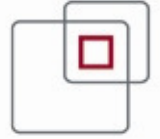
## 8. Ihre persönliche Einschätzung: Werden die deutschen Kunden das Selbstbedienungs-Angebot am Telefon nutzen oder ablehnen?

Eingeteilt in Banken und Versicherungen\*

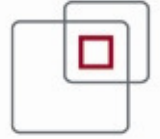
| Antworten   | Banken |         | Versicherungen |         |
|---|--------|---------|----------------|---------|
|   | Anzahl | Prozent | Anzahl         | Prozent |
| In drei Jahren werden mehr als 75% der Kunden Self Service über Sprachdialogsystem nutzen | 0      | 0,0%    | 0              | 0,0%    |
| In drei Jahren werden 50-75% der Kunden Self Service nutzen                               | 3      | 18,8%   | 2              | 25,0%   |
| In drei Jahren werden 25-50% der Kunden Self Service nutzen                               | 12     | 75,0%   | 4              | 50,0%   |
| Kunden werden Self Service mittelfristig ablehnen   | 0      | 0,0%    | 0              | 0,0%    |
| Anzahl Antworten  | 15     | 93,8%   | 6              | 75,0%   |
| Keine Angaben   | 1      | 6,3%    | 2              | 25,0%   |
| Gesamt  | 16     | 100,0%  | 8              | 100,0%  |

\* Bausparkassen wegen zu geringer Verbreitung von Sprachdialogsystemen nicht berücksichtigt (siehe S. 9); Unternehmen, die auf S. 9 „Wir verfolgen dieses Thema nicht“ geantwortet haben, wurden nicht berücksichtigt

# Agenda



- 1 Management Summary
- 2 Untersuchungssteckbrief
- 3 Zentrale Ergebnisse
- 4 Ansprechpartner**



## **Dr. Christof Welker**

Waldschmidtstraße 19  
D-60316 Frankfurt

Tel. +49 (0) 69 – 133 833-12

Fax +49 (0) 69 – 133 833 33

E-Mail: [c.welker@cerasus-consulting.com](mailto:c.welker@cerasus-consulting.com)

[www.cerasus-consulting.com](http://www.cerasus-consulting.com)

## **Holger von Wilmsdorff**

Waldschmidtstraße 19  
D-60316 Frankfurt

Tel. +49 (0) 69 – 133 833-10

Fax +49 (0) 69 – 133 833 33

E-Mail: [h.v.wilmsdorff@cerasus-consulting.com](mailto:h.v.wilmsdorff@cerasus-consulting.com)

[www.cerasus-consulting.com](http://www.cerasus-consulting.com)

© Copyright cerasus consulting GmbH, 2006

Diese Präsentation ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, Weitergabe an Dritte oder Verwendung, auch in Teilen, ohne Zustimmung durch die Firma cerasus consulting GmbH ist unzulässig. Die Inhalte dieser Präsentation sind vertraulich zu behandeln.