

## PRESSEMITTEILUNG

### **Bürgertelefon-Test: In diesen Städten müssen die Anrufer am längsten warten**

- **Solvemate analysiert die Wartezeiten der Bürgertelefone in den 20 größten Städten Deutschlands**
- **In Bielefeld hängen die Bürger am längsten in der Warteschleife**
- **Wartezeit ist in Leipzig am geringsten**

**Berlin, 26. Februar 2019** – Die Bürgertelefone dienen als Anlaufstelle für Fragen rund um Dienstleistungen der kommunalen Verwaltungen. Doch je nach Wohnort müssen Bürger unterschiedlich lange warten, um einen Mitarbeiter zu sprechen. Das ist das Ergebnis einer Analyse von Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)). Das auf Kundenservice spezialisierte Technologieunternehmen hat die Dauer der Wartezeit bei den Hotlines der Bürgerämter in den 20 größten deutschen Städten untersucht.

#### **In diesen Städten verbringen Bürger die meiste Zeit in der Warteschleife**

Um einen Mitarbeiter des Bielefelder Bürgeramtes ans Telefon zu bekommen, braucht es Geduld: 9 Minuten und 58 Sekunden verbrachten die Tester durchschnittlich in der Warteschleife und somit mit Abstand am längsten.

Am zweitlängsten mussten die Anrufer beim Bürgeramt in Wuppertal in der Warteschleife ausharren. Hier dauerte es im Schnitt 5 Minuten und 21 Sekunden, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen. 3 Minuten und 50 Sekunden dauert es in Berlin, bis sich ein Angestellter des Bürgeramtes meldete.

#### **Hier werden Anrufer am schnellsten verbunden**

Die Mitarbeiter des Bürgeramtes in Leipzig heben von allen analysierten Städten am schnellsten das Telefon ab. Nach durchschnittlich 7 Sekunden konnte ein Ansprechpartner erreicht werden. Ähnlich schnell geht es in Münster mit 13 Sekunden. Damit belegt die Stadt den zweiten Platz in der Untersuchung. Frankfurt am Main komplettiert mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 29 Sekunden die Top drei.

#### **In diesen Städten wurden die Tester aus der Leitung geworfen**

Die Tester wurden in insgesamt sechs Städten nach einer durchschnittlichen Wartezeit von 52 Sekunden aus der Leitung geworfen. Ohne mit einem Mitarbeiter gesprochen zu haben, wurde das Telefonat beendet.

Erik Pfannmöller, CEO und Gründer von Solvemate, kommentiert die Ergebnisse:

*“Wer in Deutschland den Bürgerservice telefonisch kontaktiert, muss in den meisten Fällen viel Zeit einplanen. Nicht überall wird den Bürgern gleich schnell geholfen. Unsere Analyse zeigt gravierende Unterschiede zwischen den Hotlines der Städte auf. Gerade am Telefon strapazieren insbesondere lange Wartezeiten, sowie der Rauswurf aus der Warteschleife die Nerven der Kunden. Um den Kundenservice des Bürgeramtes zu beschleunigen und*

*effizienter zu gestalten, bieten sich Online-Hilfebereiche an. Digitale Lösungen mit künstlicher Intelligenz könnten sich in einigen getesteten Städten so durchaus als sinnvoll erweisen.“*

**Die kompletten Ergebnisse der Untersuchung finden Sie hier:**

<https://in.solvemate.com/burgertelefon-test>

#### **Über Solvemate**

Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)) ist ein Technologieunternehmen, das mit seinem virtuellen Assistenten den Kundenservice von Unternehmen automatisiert. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kann Solvemates Software Kundenanfragen in durchschnittlich 12 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt beantworten. Kunden erhalten so zügig eine zielführende Antwort, während Unternehmen von einer deutlichen Kostenreduktion profitieren. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.

**Pressekontakt:** Sarah-Lena Knust | [sarah-lena.knust@tonka-pr.com](mailto:sarah-lena.knust@tonka-pr.com) | 030.403647.615