

Kundenservice-Test von Ausländerbehörden: Weniger als 50 Prozent der Anrufe werden entgegengenommen

- Solvemate analysiert die Wartezeit der Ausländerbehörden-Hotlines in den 20 größten deutschen Städten
- Längste Wartezeit in Hamburg, Duisburger am schnellsten am Telefon
- In nur 9 von 20 Fällen wurden die Tester an einen Mitarbeiter durchgestellt

Berlin, 4. Februar 2020 – Kurz vor dem Brexit wollen sich besonders viele in Deutschland lebende Briten bei der zuständigen Ausländerbehörde ihrer Stadt informieren. Das Technologieunternehmen Solvemate (www.solvemate.de) hat aus diesem Grund den Telefonservice der Hotlines der Ausländerbehörden in den 20 größten Städten Deutschlands getestet und untersucht, wie lange Anrufer auf eine Verbindung zu einem Mitarbeiter warten.

In dieser Stadt brauchen die Anrufer viel Geduld

Besonders viel Geduld sollten die Anrufer bei der Ausländerbehörde in München mitbringen: Über 20 Minuten verbrachten die Tester in der Warteschleife – danach wurde der Test aufgrund der langen Wartezeit abgebrochen. Auch in Hamburg warteten die Tester bereits 10 Minuten und 17 Sekunden, bis das Telefonat automatisch von der Behörde beendet wurde. Am drittlängsten verbrachten die Tester in Berlin in der Hotline. Hier wurde der Anruf ohne Verbindung mit einem Mitarbeiter nach 2 Minuten und 56 Sekunden automatisch beendet.

Diese Ausländerbehörde nahm am schnellsten das Telefon ab

Die Mitarbeiter der Duisburger Ausländerbehörde gingen hingegen mit Abstand am schnellsten ans Telefon: Bereits nach 10 Sekunden wurden die Tester mit einem ersten Ansprechpartner verbunden. Ähnlich schnell ging es in Bochum und in Düsseldorf. Nach 17 Sekunden beziehungsweise 22 Sekunden konnten sie mit einem Mitarbeiter der Behörde sprechen.

Nur neun von 20 Anrufen wurden durchgestellt

Die Tester wurden in weniger als die Hälfte aller Anrufe mit einem Mitarbeiter verbunden. In den anderen Fällen wurde das Telefonat noch während der Warteschleife automatisch beendet. Zudem waren nur zwei der insgesamt neun erreichten Angestellten der Ausländerbehörden in der Lage, die auf englisch gestellte Frage auch auf englisch zu beantworten. Die anderen sieben verwiesen darauf, sich online zu informieren, da es keine englischsprachigen Mitarbeiter gäbe.

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

“Wer in Deutschland die Ausländerbehörde telefonisch kontaktieren möchte, sollte dafür in den meisten Fällen viel Zeit einplanen. Unsere Untersuchung zeigt große Unterschiede zwischen den Hotlines der 20 größten Städte in Deutschland auf. Gerade am Telefon strapazieren lange Wartezeiten und der Rauswurf aus der Warteschleife die Nerven der Kunden. Um den Service effizienter zu gestalten, bietet sich ein virtueller Ansprechpartner an: Ein Chatbot ist rund um die Uhr erreichbar und kann die Fragen der Hilfesuchenden

dank künstlicher Intelligenz richtig einordnen und selbstständig beantworten. Diese Form der digitalen Lösungen kann sich für vielbeschäftigte Behörden als durchaus sinnvoll erweisen.”

Die Ergebnisse der Untersuchung finden Sie hier:

<https://in.solvebate.com/kundenservice-test-ausl%C3%A4nderbeh%C3%B6rden>

Über Solvebate

Solvebate (www.solvebate.de) ist eine führende Technologie-Plattform für den Kundenservice. Durch den Chatbot werden Anfragen automatisiert in durchschnittlich 20 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt gelöst. Dank künstlicher Intelligenz lernt der Chatbot schnell und kontinuierlich dazu. Kunden erhalten so rund um die Uhr eine zielführende Antwort. Unternehmen können die Anwendung ohne IT-Aufwand auf ihrer Webseite integrieren und profitieren von zufriedeneren Kunden und geringeren Kosten. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solvebate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 35 Mitarbeiter.

Pressekontakt: Sarah-Lena Knust | sarah-lena.knust@tonka-pr.com | +49.30.403647.615