

Bei Anruf: gar nichts!

Veröffentlicht am: 20.04.2010, 10:40

Pressemitteilung von: **i5comm** // Bernhard Lehner

Studien zeigen: 25 Prozent der Anrufe bei Unternehmen landen im telefonischen Nirvana - bis zu 63 Prozent der Konsumenten wählen unmittelbar eine Alternative. Wien, 20. April 2010 - Dass ein Anruf eines Kunden die wohl einfachste, direkteste und effizienteste Marketing-Verbindung zum Kunden ist, haben alle Unternehmen verstanden. Sollte man meinen. Eine in Großbritannien vom unabhängigen Marktforschungsinstitut ICM Research und dem Anruf-Erkennungsdienst adaffix <http://adaffix.com> (firmierte bis vor Kurzem unter dem Markennamen Yellix) durchgeführte Studie fördert nämlich telefonische "Schwarze Löcher" auf Unternehmensseite zu Tage. In 25 Prozent der getätigten Anrufe können Kunden nicht direkt mit einem Menschen sprechen. Die Gründe sind ein besetzter Anschluss, der Anrufbeantworter, eine nicht mehr existierende Nummer oder schlicht ein Telefonhörer, der nicht abgehoben wird. Durch die nicht beantworteten Anrufe verlieren Unternehmen Kunden und Umsätze. Denn 63 Prozent der Kunden sind in dringenden Fällen nach einem erfolglosen Anruf bereit, zu einem anderen Dienstleister zu wechseln - wenn sie Alternativen haben. Genau diese Alternativen bietet adaffix, indem es bei erfolglosen Anrufen automatisch geografisch gewichtete Unternehmens-Alternativen angezeigt. Selbst bei bestehenden Geschäftsbeziehungen ist der Anteil der Wechsel-Kunden mit 38 Prozent noch sehr hoch. "Wenn Kunden bei einem Unternehmen anrufen, dann brauchen sie etwas - oft sogar dringend. Dementsprechend sauer sind sie in der Regel, wenn der Anruf ins Leere geht. adaffix bietet hier eine unkomplizierte Lösung, indem es dem Anrufer bei einem misslungenen Anruf alternative Anbieter in seiner lokalen Umgebung anzeigt", sagt Claudia Pöpperl, Geschäftsführerin von adaffix.Deutschland und Österreich: Die Branchen-Favoriten der Konsumenten Ein Blick auf die adaffix-Statistik der erfolglosen Unternehmens-Anrufe in Deutschland und Österreich zeigt, welche Branchen ihre Anrufer am häufigsten enttäuschen. In Österreich scheiterten Anrufer primär an Taxi-Unternehmen, in Deutschland an Gastronomiebetrieben. Deutschland: telefonische Reservierung im Restaurant? Eher bleiben Gäste hungrig! Die adaffix-Statistik zeigt länderspezifisch unterschiedliche Branchen als begehrte Telefon-Ziele der Konsumenten. Je höher das Anruf-Volumen, desto höher ist auch die Gefahr, dass ein Anruf nicht korrekt vom Unternehmen beantwortet wird und damit vorne in der Statistik landet. Die "Top Fünf der Nicht-Erreichbarkeit" führen wochentags in Deutschland Restaurants mit 18 Prozent an, gefolgt von Rechtsanwälten mit 10 Prozent, Fachärzten für Innere- und Allgemeinmedizin sowie Hotels mit jeweils neun Prozent und Zahnärzte mit vier Prozent. Der Rest verteilt sich auf alle anderen Branchen. Am Wochenende verändert sich das Bild: Restaurants gefolgt von Cafés, Beratungsstellen für Soziales und Gesundheit, Pizza-Dienste und Intensivmedizin-Anbieter besetzen dann die ersten fünf Plätze. Österreich: Taxi-Unternehmen werden oft angerufen - und heben oft nicht ab Ein ähnliches Bild mit ein wenig anderer Branchen-Gewichtung zeigt Österreich. Montag bis Freitag verzeichnet adaffix folgende Reihung in der Statistik: Taxi-Unternehmen führen mit fünf Prozent, Versicherungsunternehmen folgen mit vier Prozent, Banken mit drei Prozent, Ärzte mit zwei Prozent und Autohandel landen bei einem Prozent erfolgloser Anrufversuche. Der Rest verteilt sich auf alle anderen Branchen. Zum Vergleich das Wochenende: Hier führen wiederum Taxis vor vier Gastronomie-Branchen, nämlich Pizzerias, Pizzazustellung, Gasthäusern und chinesischen Restaurants. Helfer bei erfolglosen Anrufversuchen bei Gewerbetreibenden Wird ein Anruf nicht beantwortet, schlägt adaffix alternative Läden, Dienstleister oder Lokale in der geografischen Umgebung vor. Ein Anruf erfolgt mit einem Klick. adaffix nutzt in Österreich die Datenbanken von HEROLD's Gelben Seiten und auskunft.at, in Deutschland das Verzeichnis von DasTelefonbuch. In anderen Ländern bieten Telefonbuchverzeichnisse Online- und Mobilsuchen an, allerdings noch ohne Funktionen, wie sie adaffix bietet. Dazu zählen beispielsweise De Gule Sider, Lokaldelen, Truvo, Opplysingen 1881, 118218, Pages Jaunes, 118712, Yell, 118118, BT The Phone Book, Touchlocal,

Thomson Directories, Pagine Gialle, Telecom Italia 1254, Yellow Pages Group, European Directories, Publicar, Turkey Yellow Pages, Latvijas Talrunis, Paginas Amarelas, Golden Pages, KGB, Trudon, MTT, PKT, Mediatel, Sensis oder Telelistas. Die mit dem GMSA Global Mobile Award 2010 ausgezeichnete mobile Applikation adaffix ist für Kunden kostenlos und funktioniert auf Handys, die Symbian S60, Android, Blackberry RIM, Windows Mobile unterstützen. adaffix Social Media Release und Pressedownload: adaffix.com/pressInfo Grafik zu den "Top Fünf der Nicht-Erreichbarkeit": adaffix.com/bei-anruf-gar-nichts adaffix auf Twitter: twitter.com/adaffix Download der adaffix-App für Smartphones: <http://adaffix.com> Über adaffix adaffix (www.adaffix.com) ist ein Produkt der adaffix GmbH mit Sitz in Wien. Bis März 2010 war adaffix unter dem Brandnamen "Yellix" auf dem Markt. Das Start-up-Unternehmen mit internationaler Ausrichtung befasst sich mit der Entwicklung von Telekommunikations-Diensten. adaffix ist eine "Call 3.0 Company" rund um das Thema "Anrufen" und "angerufen werden" im täglichen Leben. Anrufe werden mit Zusatzinfos in Echtzeit angereichert. In Österreich funktioniert die Anruferkennung bereits im Netz von A1 Mobilkom, T-Mobile, Drei und Telering. In Deutschland ist die Applikation im Netz von Vodafone, T-Mobile, O2/Telefonica, Eplus, Base, blau.de, simyo, vybemobile und AY YILDIZ verfügbar. adaffix läuft auf BlackBerry, HTC, LG, Nokia, Motorola, Palm, Samsung and SonyEricsson Endgeräten, die eins der folgenden Operation Systeme unterstützen: Android, RIM BlackBerry, Symbian S60 oder Windows Mobile. Für das iPhone gibt es eine spezielle Variante. Partner sind in Österreich HEROLD und auskunft.at, in Deutschland DasTelefonbuch. IT2media (www.it2media.de), führender deutscher IT-Dienstleister für Konzeption, Entwicklung, Betrieb und Wartung von medienoptimalen Verzeichnis- und Auskunftssystemen, ist strategischer Partner von adaffix. Medienkontakt adaffix@bernhard-lehner-spengergasse.com 37-391050 Wien bernhard@i5comm.com Phone: +43 664 439 86 09 twitter.com/adaffix

Pressekontakt

Herr Bernhard Lehner
Geschäftsführer

i5comm

Spengergasse 37-39
1050 Wien, Österreich

Telefon: +43 664 439 86 09

E-Mail: office@i5comm.com

Website: www.i5comm.com

Firmenportrait

Das Angebot in allen Produktsparten verändert sich durch Entwicklungen wie Web 2.0 und Dialog-Tools immer schneller und passt sich stetig an eine sich wandelnde Nachfrage an. Neue Kommunikationswege setzen heute mehr denn je ein Verständnis für die Vernetzung von on- und offline Kommunikation voraus. Wir helfen Ihnen, in Echtzeit zu kommunizieren und tracken die Entwicklungen, die ihre Kommunikationsmaßnahmen meßbar macht.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.de/haftungsausschluss>