



Customer Journey im Telekommunikations-Einzelhandel

Digitale Werkzeuge für einen intelligenteren Kundenfluss, kürzere Wartezeiten und ein verbessertes Serviceerlebnis im Store.

B.I.C. GmbH
Am Farmböddel 7a
D- 24623 Großenaspe

www.cleverq.de
info@cleverq.de
+49 (0)4327 25398 30

cleverQ Inc.
851 Ne 1st Ave Miami, FL 33132-1842
(Paramount Miami World Center)

www.cleverq.us
info@cleverq.us
786-709-9550



Zentrale Herausforderungen im Telekommunikations-Einzelhandel

Obwohl viele Telekommunikationsgeschäfte stark frequentiert sind, bleiben einfache digitale Lösungen oft ungenutzt – dabei könnten sie das Serviceerlebnis deutlich verbessern und die Customer Journey optimieren. Dadurch geht nicht nur potenzieller Umsatz verloren, sondern auch die Kundenzufriedenheit leidet.

- Lange Wartezeiten, verpasster Umsatz
- Keine Vorauswahl der Kundenanliegen
- Keine zentrale Transparenz über Leistung und Auslastung der Filialen
- Nicht verknüpftes Online- und Vor-Ort-Erlebnis

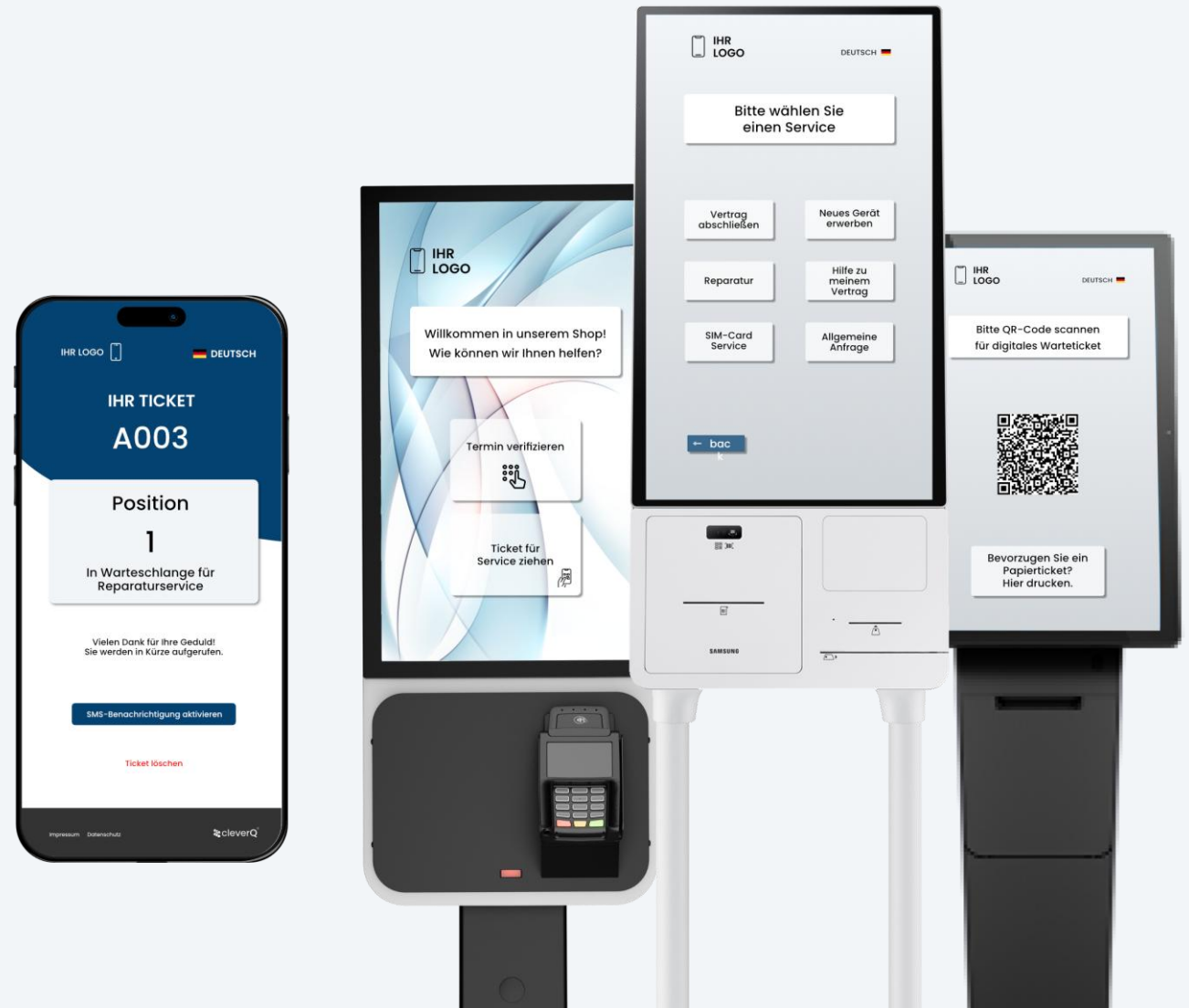


Unsere Lösung

Intelligente Steuerung des Kundenflusses für Mobilfunkshops

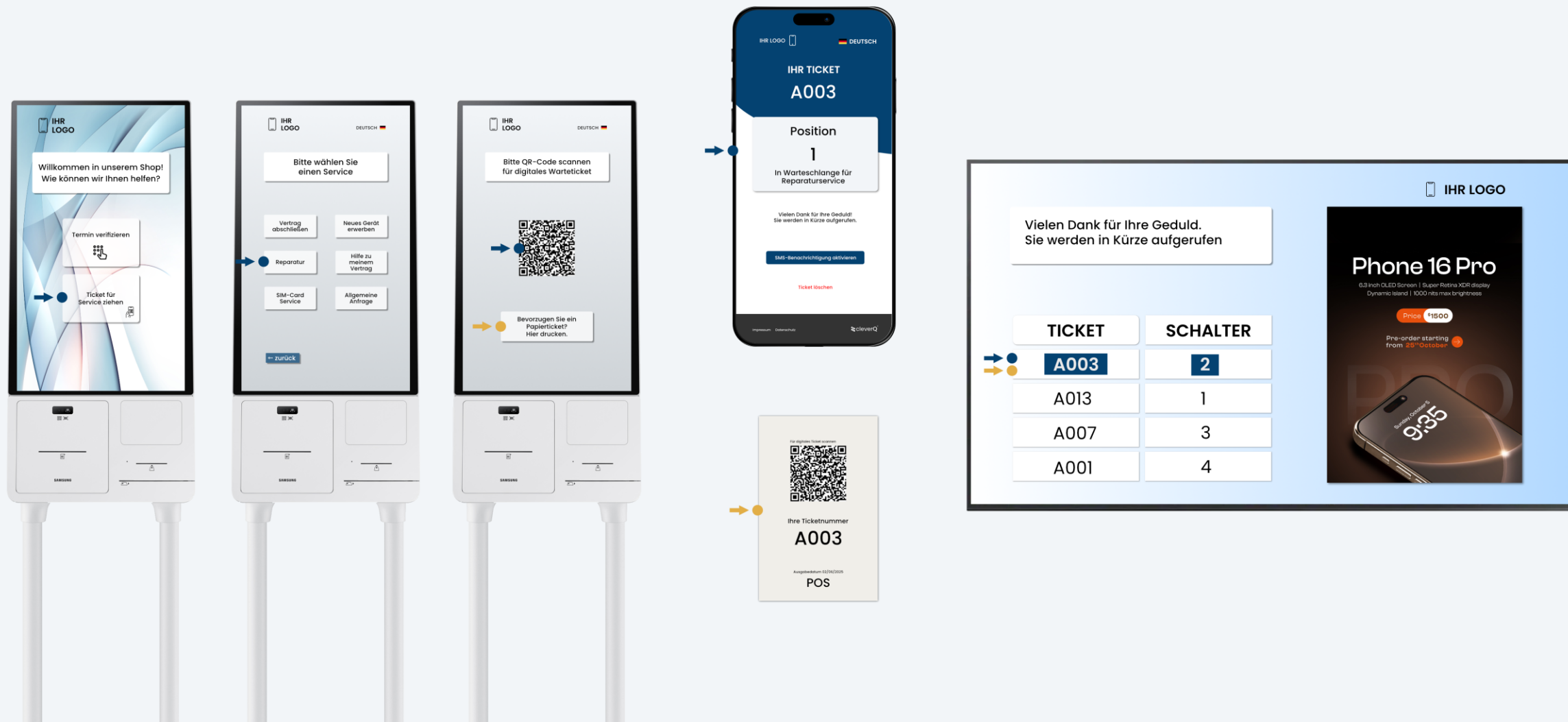
cleverQ digitalisiert den gesamten Kundenprozess von der Terminvereinbarung bis zur Beratung im Geschäft. Dabei werden Wartezeiten reduziert, Mitarbeiterereinsatz effizient gesteuert und Kundenzufriedenheit deutlich verbessert.

- Digitales Warteschlangen- & Ticketsystem
- Flexible Terminbuchung
- Vorauswahl von Anliegen
- Echtzeit-Statusanzeigen
- Omnichannel-Integration



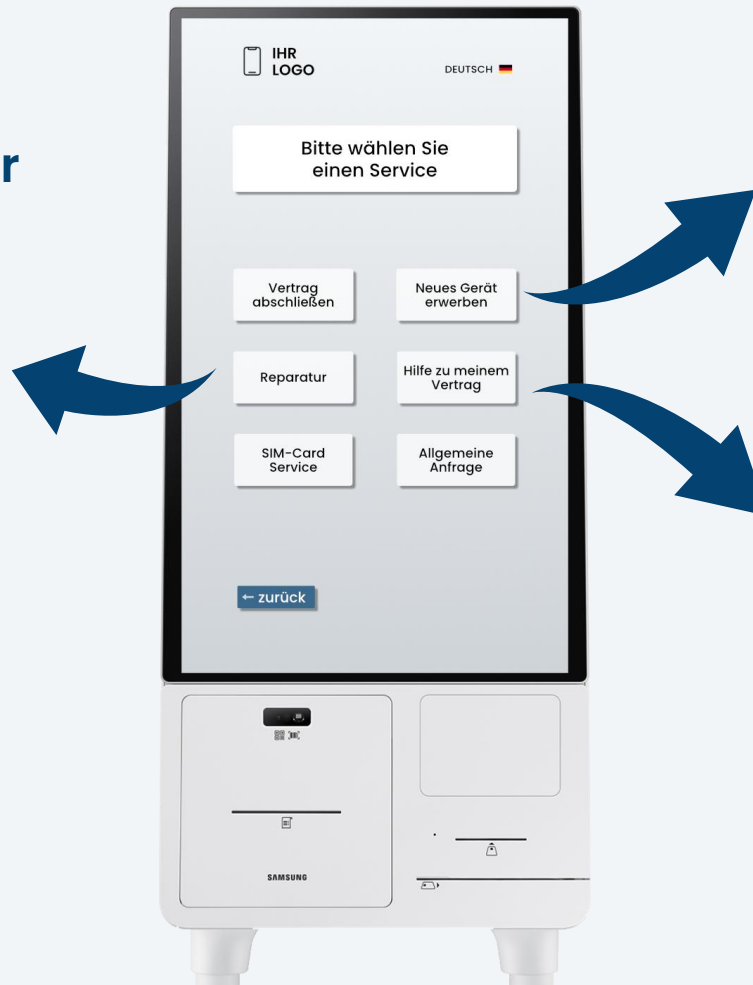
Unsere Lösung

Digitales Warteschlangen- & Ticketsystem



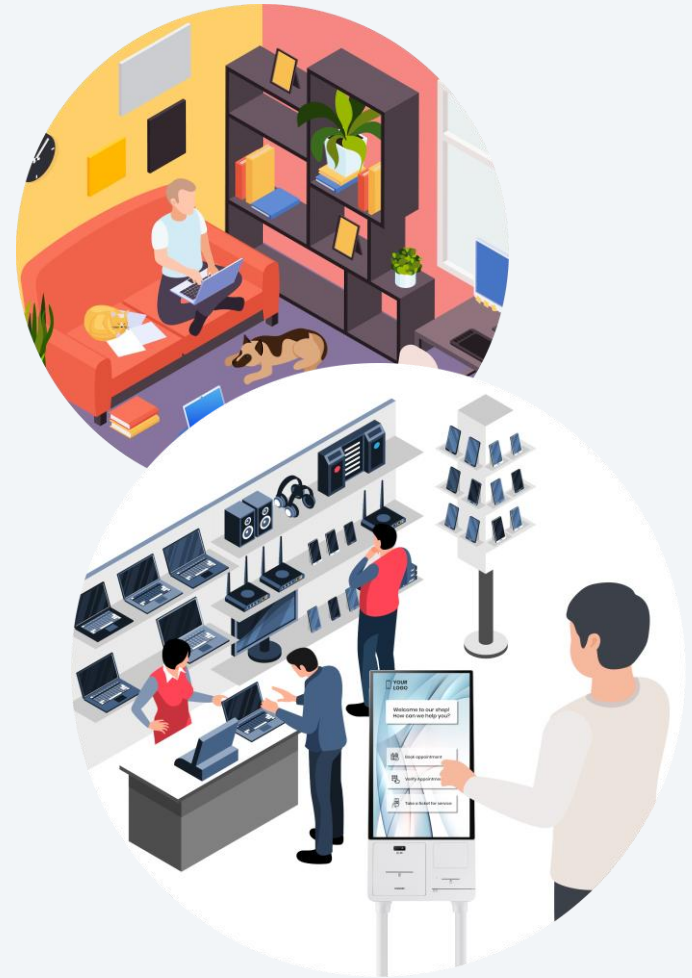
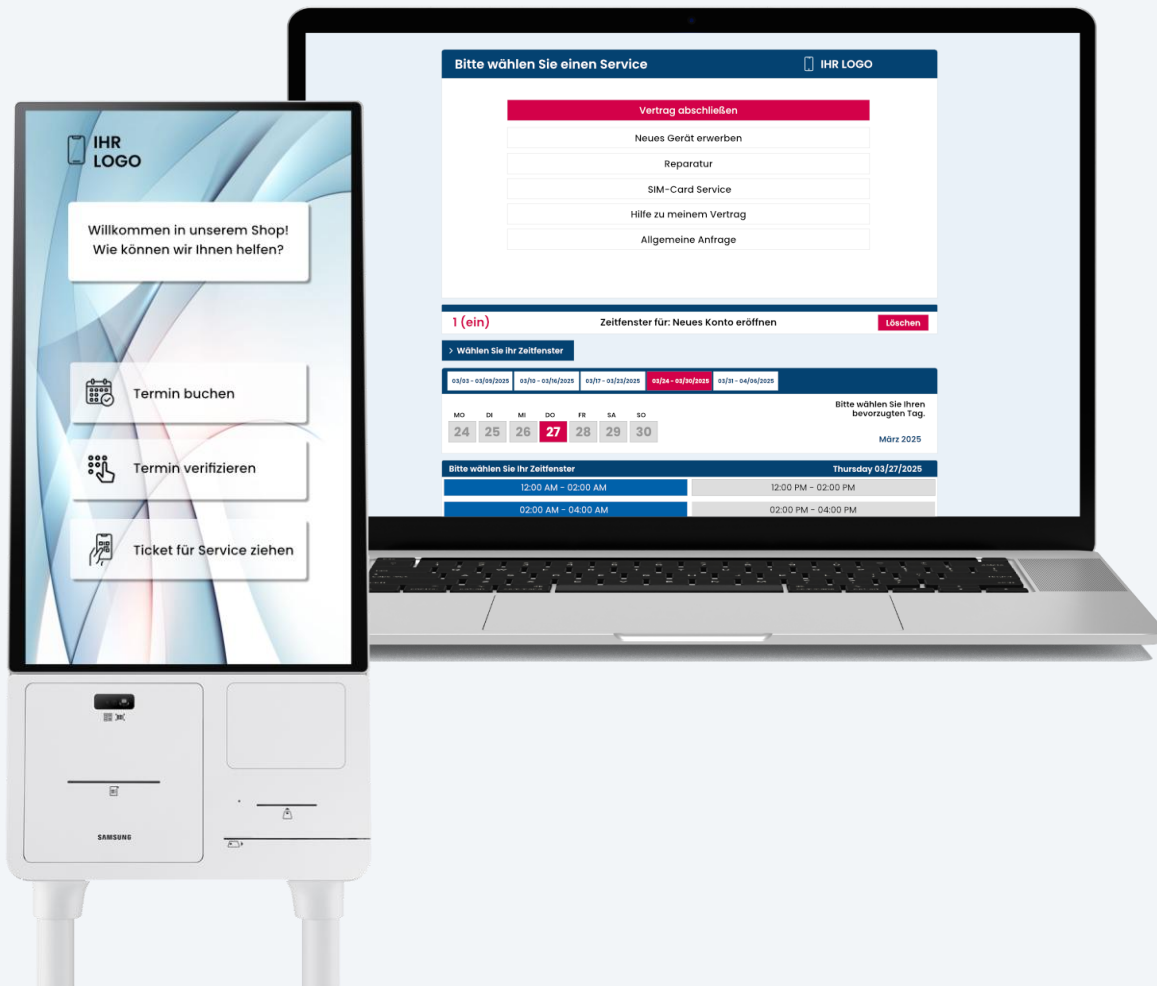
Unsere Lösung

Vorauswahl des Anliegens und intelligente Kundensteuerung



Unsere Lösung

POS/Online-Terminbuchung



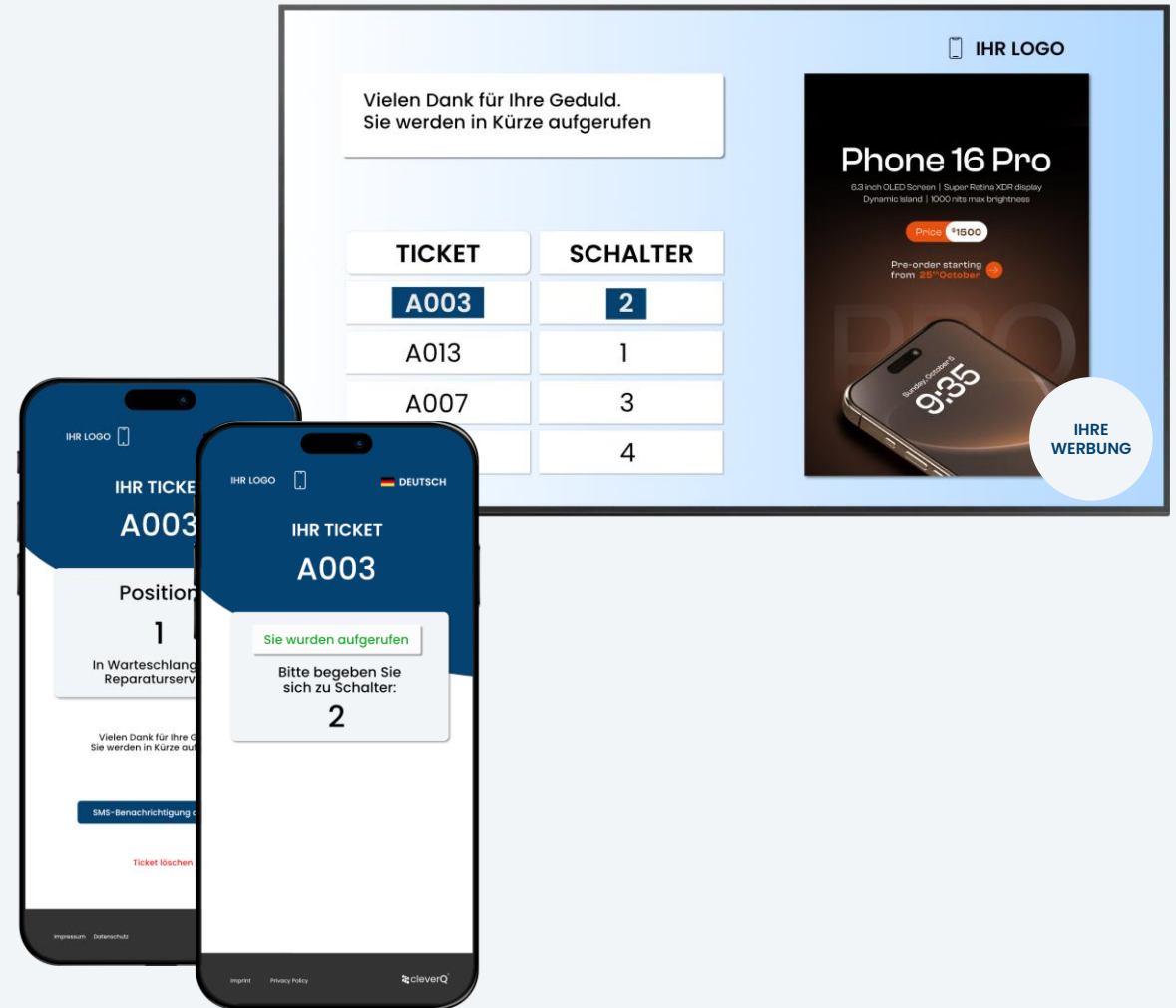
Unsere Lösung

Echtzeit Status-Updates

Kunden können ihre Position in der Warteschlange live verfolgen – entweder über Bildschirme im Geschäft oder direkt auf dem Smartphone.

Anstatt in der Schlange zu warten, können sie das Sortiment erkunden.

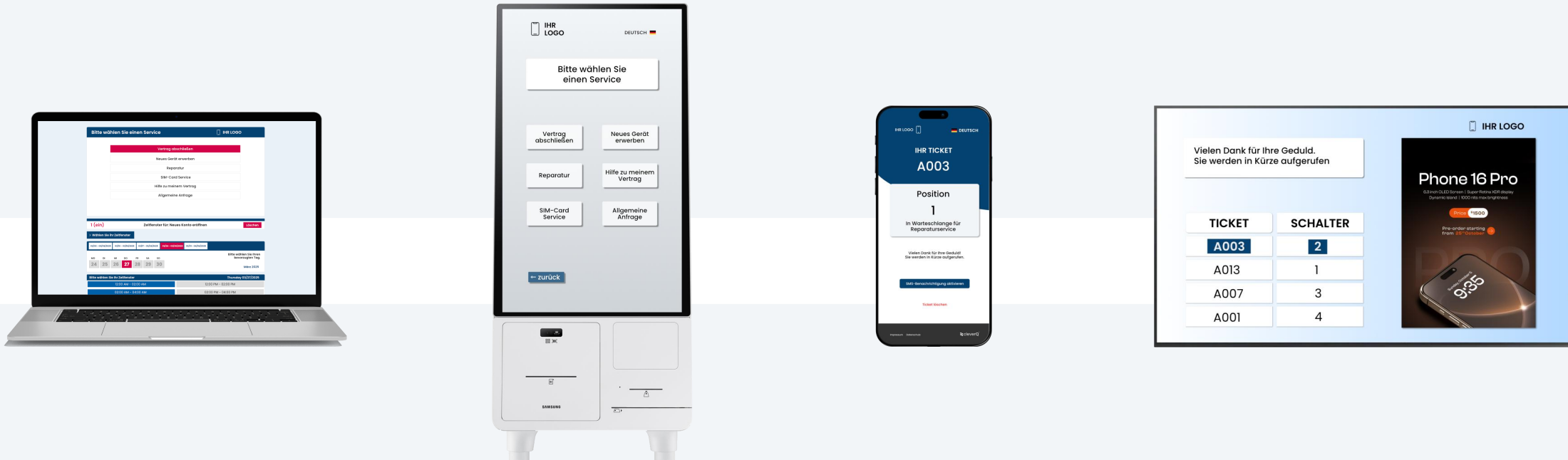
Sobald das Personal den Aufruf auslöst, werden die Kunden automatisch per Smartphone-Benachrichtigung und über die Displays informiert – und gezielt zur richtigen Servicestation geleitet.



Unsere Lösung

Omnichannel Customer Journey

Mit der Omnichannel-Integration von cleverQ beginnt die Kundenreise online und setzt sich beim Vor-Ort-Check-in per Kiosk oder QR-Code fort. Mitarbeiter sehen alle relevanten Informationen in Echtzeit und können so gezielt aufrufen und personalisiert betreuen. Das Ergebnis ist ein nahtloses, konsistentes Erlebnis.

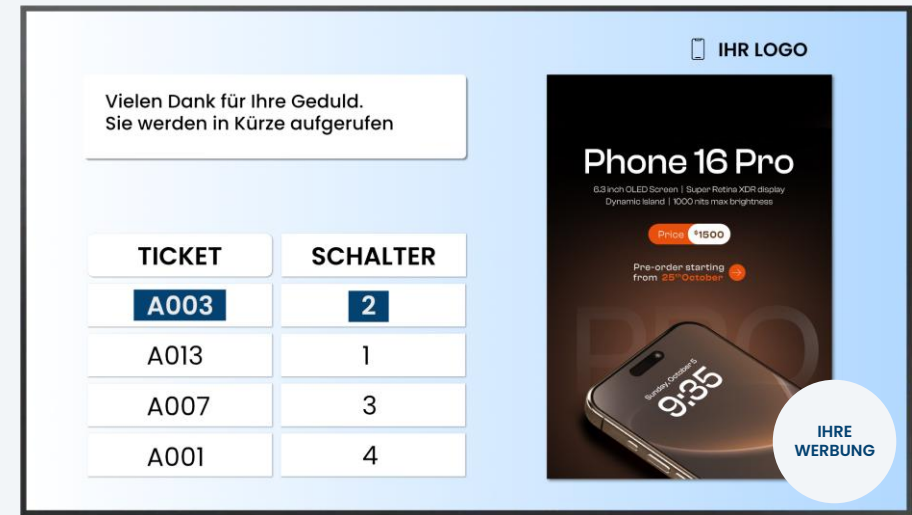


Unsere Lösung

Digital Signage Integration

Das cleverQ-Aufrufsystem lässt sich mühelos in Ihre bestehende Digital-Signage-Infrastruktur integrieren. Es ermöglicht die gleichzeitige Anzeige von individuellen Aufrufinformationen und Werbeinhalten – alles in einem nahtlosen, durchdachten Setup.

- Kundenaufrufe auf Bildschirmen
(Nummer/Name + Schalter oder Berater)
- Anzeige von Wartezeiten und Statusinformationen
- Werbeinhalte im Wechsel mit Aufrufinformationen
(z. B. aktuelle Handyangebote während der Wartezeit)
- Personalisierte Begrüßung beim Aufruf (optional)



Unsere Lösung

Automatische oder manuelle Aktivierung/Deaktivierung des Aufrufsystems

Das cleverQ-Aufrufsystem kann je nach Auslastung des Stores automatisch oder manuell durch das Personal aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Ist das Aufrufsystem deaktiviert, schalten die Kiosksysteme automatisch in den Digital-Signage-Modus und zeigen Werbe- oder Informationsinhalte an.

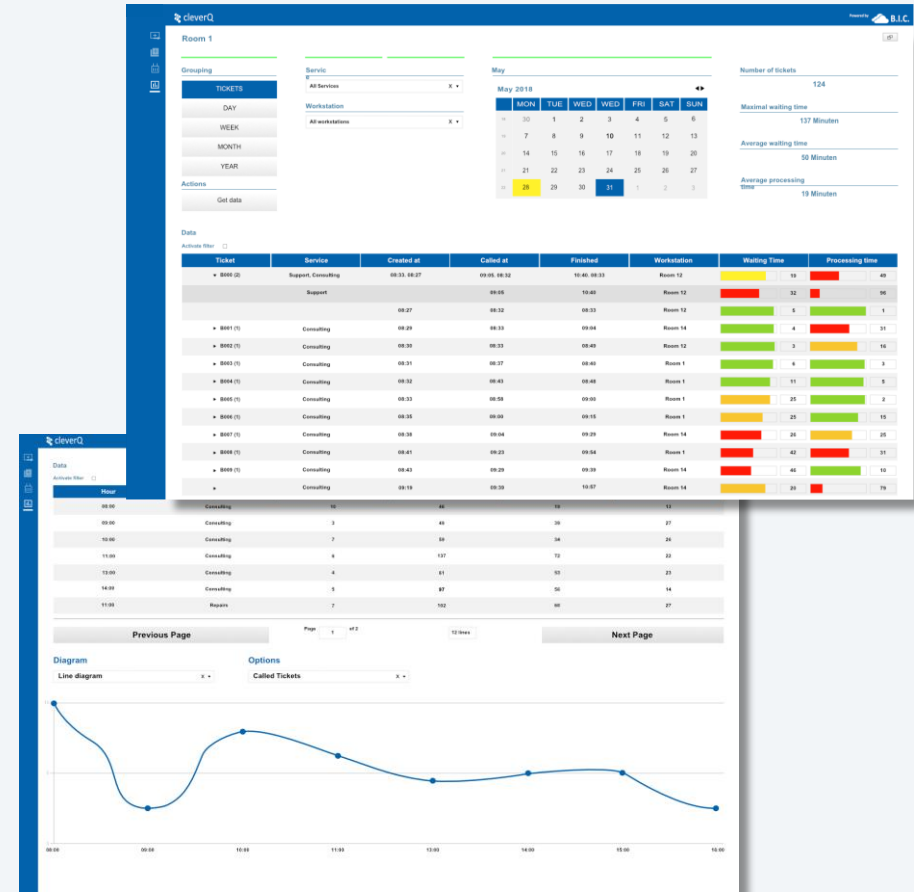


Unsere Lösung

Leistungsstarke Reporting-Engine zur Analyse aller relevanten KPIs

Mit der leistungsstarken Reporting-Engine von cleverQ erhalten Verantwortliche einen datengestützten Überblick über die operative Performance – für eine bessere Personalplanung, optimierten Service und eine gezielte Qualitätssicherung.

- Wartezeiten nach Filiale, Wochentag und Uhrzeit
- Anzahl der Kunden pro Serviceart (z. B. Vertragsberatung vs. Gerätereparatur)
- Bearbeitungsdauer pro Mitarbeiter
- No-Show-Rate bei Terminen
- Vergleichsberichte über alle Standorte hinweg



Zufriedene Mitarbeiter und engagierte Teams dank cleverQ

Unser ganzheitlicher Lösungsansatz zielt nicht nur auf eine bessere Servicequalität für Kunden ab, sondern trägt auch wesentlich zur Optimierung von Arbeitsabläufen und zur Verbesserung des Arbeitsumfelds für Mitarbeiter bei.





Zufriedene Mitarbeiter und engagierte Teams dank cleverQ

Weniger Stress im Arbeitsalltag

- Klare Wartelogik statt spontaner Entscheidungen
- Keine Konflikte durch unklare Reihenfolgen
- Strukturierte Abläufe reduzieren emotionalen Druck

Nachhaltige Mitarbeiterbindung

- Planbare Prozesse und transparente Auslastung
- Positives Kundenfeedback stärkt die Motivation
- Weniger Überlastung senkt die Fluktuation

Mehr Fokus auf den Kundenservice

- Strukturierte Aufrufsysteme fördern konzentriertes Arbeiten
- Keine Störungen durch Wartebereich oder Zwischenfragen
- Höhere Servicequalität und Effizienz

Wettbewerbsvorteil im Fachkräftemarkt

- Weniger Krankheitstage durch geringeren Stress
- Geringere Kosten für Rekrutierung und Einarbeitung
- Stärkung der Arbeitgebermarke

Messbare und nachhaltige Wertschöpfung

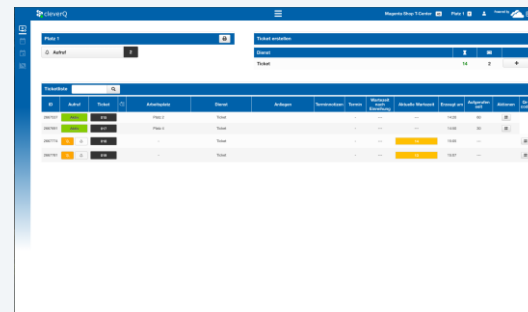
Mit cleverQ können Telekommunikationsanbieter ihre Abläufe im Store optimieren, die Kundenzufriedenheit steigern und wertvolle Einblicke gewinnen – und dabei ein nahtloses, modernes Serviceerlebnis über alle Kanäle hinweg bieten.

- Reduzierte Wartezeiten & höhere Kundenzufriedenheit
- Gezielter Service durch Vorauswahl der Kundenanliegen
- Verbessertes Store-Erlebnis durch Integration von Digital Signage
- Transparente KPIs für mehr Effizienz und Planungssicherheit
- Omnichannel-Erlebnis durch smarte Verknüpfung von Online- und In-Store-Kontaktpunkten



Case Study Magenta/T-Mobile

Magenta nutzt unsere Lösung an insgesamt 70 Standorten in Österreich, um den Kundenverkehr zu steuern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.



Magenta®

- **70 Standorte in ganz Österreich**
- **Smart Queuing**
- **Terminbuchung**
- **Datenanalyse**

Case Study Magenta/T-Mobile

Kunden können bequem Termine buchen oder als Walk-in am Kiosk ein Ticket ziehen – digital per QR-Code oder klassisch auf Papier.

Mitarbeiter steuern reibungslos den Andrang: cleverQ priorisiert automatisch Termine und spontane Besucher.

Für Kunden bedeutet dies weniger Stress – sie können im Store stöbern oder die Wartezeit z.B. mit einem Café-Besuch überbrücken.

Das Team arbeitet effizient ohne Hetze, während die Zentrale alle Standorte analysiert und so Personal- und Ressourcenplanung optimiert.



- **70 Standorte in ganz Österreich**
- **Smart Queuing**
- **Terminbuchung**
- **Datenanalyse**



Customer Journey im Telekommunikations-Einzelhandel

Digitale Werkzeuge für einen intelligenteren Kundenfluss, kürzere Wartezeiten und ein verbessertes Serviceerlebnis im Store.

B.I.C. GmbH
Am Farmböddel 7a
D- 24623 Großenaspe

www.cleverq.de
info@cleverq.de
+49 (0)4327 25398 30

cleverQ Inc.
851 Ne 1st Ave Miami, FL 33132-1842
(Paramount Miami World Center)

www.cleverq.us
info@cleverq.us
786-709-9550

