



Sprachkontakte sind ein grundlegendes Element in Contact Centern. Die Analyse der Kontakte zwischen Unternehmen und Kunden kann helfen, das richtige Gleichgewicht aus Kundenservice und effizientem Betrieb zu finden.

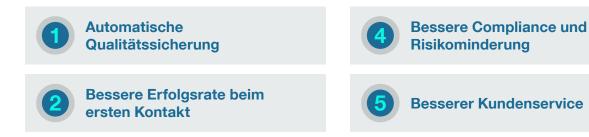
Betreiber von Contact Centern stehen vor einer ganzen Reihe an besonderen Herausforderungen. Nicht nur hat man es häufig mit hoher Personalfluktuation und mangelnder Mitarbeitermotivation zu tun, sondern es gilt auch, die Produktivität des Personals zu optimieren, ohne dass dabei Compliance und Absatz beeinträchtigt werden. Vor allem aber muss der Kundenservice stimmen.

In diesem Leitfaden geht es um Effizienz im Contact Center, wie sich diese auf die weiteren Geschäftsziele auswirkt und wie eine der bewährtesten Technologien, Sprachanalyse, dabei wirksam eingesetzt werden kann. Bei Sprachanalyse geht es darum, dass die Kontakte zwischen Kunden und Unternehmen – seien es kleine Betriebe oder internationale Konzerne – transkribiert, kategorisiert und analysiert werden. Sie ist ein besonders leistungsstarkes Werkzeug in einer Umgebung sprachbasierter Dienstleistungen, wo die Einführung komplexer Analysen und Kennzahlen wertvolle Erkenntnisse und Aufschlüsse über das Verhalten sowohl von Kunden als auch Mitarbeitern geben kann.

Mit Sprachanalyse lassen sich Informationen bestätigen, Verhaltensmuster erkennen, Ursachen für Probleme feststellen und Vorgehen zu deren Lösung planen.

Besserer Kundenservice und effizienter Betrieb des Contact Centers

Sprachanalyse kann Ihrem Unternehmen zahlreiche Vorteile bringen







Automatisierte Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung zählt gleichzeitig zu den wichtigsten und zu den aufwendigsten Vorgängen im Contact Center. Üblicherweise werden dabei jeden Monat für jeden Mitarbeiter zufällig einzelne Kundengespräche ausgewählt und überprüft. In den meisten Contact Centern werden dabei nur ein bis drei Prozent aller Gespräche überprüft.



Manuell – in den meisten Contact Centern werden bei manueller Überprüfung in der Regel nur ein bis drei Prozent aller Gespräche überprüft.



Automatisch – mit Sprachanalyse können Unternehmen mühelos 100 Prozent aller Gespräche überwachen, transkribieren, kategorisieren, taggen und bewerten.

Sprachanalyse automatisiert den QA-Ablauf und ermöglicht es Unternehmen, 100 Prozent aller Gespräche zwischen Kunden und Mitarbeitern zu überwachen, zu transkribieren, zu kategorisieren, zu taggen und zu bewerten. Anstatt unter großem Zeitaufwand zufällig ausgewählte Gespräche anzuhören, können die Mitarbeiter nun sehr viel effizienter arbeiten und nur die Gespräche überprüfen, die als problematisch erkannt wurden. So können die Agenten im Contact Center gezielt geschult werden und schneller bessere Ergebnisse erzielen. Die Automatisierung der Qualitätssicherung kann ebenfalls zu einer Senkung der Betriebskosten beitragen, da häufig weniger Mitarbeiter dafür benötigt werden.





Bessere Lösung bereits beim ersten Kontakt

Der Erfolg des Contact Centers wird an der Erstlösungsquote gemessen, also daran welcher Anteil der Anfragen bereits beim ersten Kontakt gelöst werden. Das ist wichtig für Kundentreue, Profitabilität und Effizienz. Eine Verbesserung dieser Kennzahl führt zu einem Rückgang des allgemeinen Anrufaufkommens, was wiederum einen besseren Service mit der gleichen Mitarbeiterzahl bzw. die Bedienung der gleichen Anzahl an Kunden mit weniger Mitarbeitern ermöglicht.



Laut einer aktuellen Umfrage von Talkdesk ist die wichtigste Kennzahl für Call-Center-Manager die Erstlösungsquote.

Ein <u>Bericht</u> des Beratungsunternehmens Service Quality Measurement Group¹ zeigt den direkten Zusammenhang von Erstlösungsquote und Kundenzufriedenheit. Es wurden die Ergebnisse aus 150 Call Centern auf der ganzen Welt verglichen und festgestellt, dass die Call Center mit den besten Kundenbewertungen Erstlösungsquoten von durchschnittlich 86 Prozent aufwiesen.

Mit Sprachanalyse lassen sich Anrufe, die bestimmte Sätze, wie "Ich habe letzte Woche angerufen", schnell herausfiltern. Auch der Zusammenhang von wiederholten Anrufen und bestimmten Gründen, Produkten oder Mitarbeitern lässt sich damit erkennen. Außerdem können mit Sprachanalyse verschiedene Stränge von Gesprächen im Verlauf des Kundenkontakts miteinander verknüpft werden.

Die Analyse der Kontaktstellen oder der Kontakte mit wiederholten Anfragen kann Analysten helfen, den Grund für diese nötigen Wiederholungen herauszufinden. Wenn man das weiß, können entsprechende Abhilfemaßnahmen ergriffen werden. Womöglich ist der Kontakt zuvor am Dialogsystem gescheitert oder ein Mitarbeiter muss besser geschult werden, um in Zukunft besser helfen zu können.

1 http://www.icmi.com/Resources/ Metrics/2011/02/Seven-Metrics-to-Watch-for-Call-Center-Success#comments



Wie Sprachanalyse die Erstlösungsquote beeinflussen kann

Wirksame Weiterleitung

Sprachanalyse kann helfen, die Expertise einzelner Mitarbeiter besser einzuschätzen, damit Anrufer gleich an den Mitarbeiter oder die Abteilung weitergeleitet werden, der bzw. die seine Anfrage am besten lösen kann.

Wissenslücken bei Mitarbeitern

Wenn einem Mitarbeiter die nötige Expertise fehlt, um einem Kunden zu helfen, wird er den Anruf häufig weiterleiten oder im schlimmsten Falle einfach beenden. Mit Sprachanalyse lassen sich solche Wissenslücken wirksam erkennen, damit möglichst schnell mit Schulungsmaßnahmen darauf reagiert werden kann.

Komplexität

Je komplizierter die Kundenanfrage ist, desto wahrscheinlicher ist es in der Regel, dass das Gespräch an einen Kollegen mit mehr Erfahrung oder an einen Vorgesetzten weitergeleitet wird. Und auch bei komplizierteren Produkten sind häufig mehrere Anrufe nötig, bis ein Problem gelöst wird. Sprachanalyse kann solche langen Gespräche sowie Themen, die zu langen Gesprächen oder Weiterleitungen führen, erkennen, damit Schulungsmaßnahmen ergriffen und Skriptvorlagen geändert werden können, um ein effizienteres Abarbeiten komplexer Themen zu ermöglichen.

Mitarbeiter-Fluktuation

Erfahrene Mitarbeiter verfügen naturgemäß eher über die nötige Expertise, um Probleme bereits beim ersten Kontakt zu lösen. Bei einer hohen Mitarbeiter-Fluktuation im Contact Center kann man daher davon ausgehen, dass die Erstlösungsquote sinkt. Mit Sprachanalyse lassen sich Wissenslücken und andere Schwächen erkennen, damit die betroffenen Mitarbeiter besser geschult und das Training genauer auf die Arbeit der jeweiligen Mitarbeiter zugeschnitten werden kann.

Zu lange Wartezeiten

Je länger ein Kunde darauf warten muss, dass sein Anruf beantwortet wird, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass er irgendwann einfach auflegt. Auch während des Gesprächs mögen es Kunden nicht, wenn ihr Anruf immer wieder gehalten wird und sie Warteschleifenmusik hören. Beides wirkt sich negativ auf die Erstlösungsquote aus. Sprachanalyse verschafft einen Überblick über die Wartezeiten aller Anrufe, sodass Gespräche mit mehr als der erlaubten Wartezeit erkannt und weiter überprüft werden können.



Durch eine umfassende Ursachenanalyse lassen sich Entwicklungen, die sonst erst nach Wochen oder Monaten zutage treten, schnell erkennen.







Niedrigere durchschnittliche Bearbeitungszeit

Eine weitere Kennzahl für die Effizienz im Contact Center ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit oder AHT ("Average Handling Time"). Einfach ausgedrückt ist das die durchschnittliche Zeit, die die Bearbeitung des Anrufs insgesamt in Anspruch nimmt – vom Beginn des Anrufs über die Wartezeit und das eigentliche Gespräch bis hin zu etwaigen Aufgaben, die der Mitarbeiter nach dem Gespräch durchzuführen hat.

الْطُ لَوْلُ

Zwischen AHT und der Kundenzufriedenheit liegt ein schmaler Grat.

Werden Kunden möglichst schnell abgefertigt, mag zwar die Bearbeitungszeit sinken, aber die Kundenzufriedenheit kann darunter leiden. Ziel sollte es daher sein, sowohl die Bearbeitungszeit zu reduzieren als auch eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Sprachanalyse kann dazu beitragen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit zu reduzieren, indem die Themen und Mitarbeiter mit den längsten Bearbeitungszeiten herausgefiltert werden. Das hilft Unternehmen zudem dabei weiter nachzuforschen, welche Punkte zu längeren Bearbeitungszeiten führen. Ein Beispiel: Wenn es nach der Einführung eines neuen Produkts zu einem Anstieg der durchschnittlichen Bearbeitungszeit kommt, kann mittels Sprachanalyse herausgefunden werden, ob es an der Produktqualität oder an einer mangelhaften Gebrauchsanleitung liegt.

Mit Sprachanalyse kann jedem einzelnen Mitarbeiter Feedback zu seiner Arbeit gegeben werden. Wenn dieses Feedback in ein Portal hochgeladen wird, können die Mitarbeiter darauf zugreifen und selbst an sich arbeiten.



Effiziente Mitarbeiterschulung besteht nicht in einer einmaligen Einweisung, sondern muss ständig weitergehen.

Wie Sprachanalyse zu niedrigeren Bearbeitungszeiten führen kann

Bessere Mitarbeiterschulung

Entscheidend für die durchschnittliche Bearbeitungszeit ist es, ob ein Mitarbeiter gängige Anfragen effizient lösen kann. Mit Sprachanalyse lässt sich erkennen, welches diese gängigen Anfragen sind und welche Mitarbeiter zur Lösung dieser Anfragen besser geschult werden müssen. Effiziente Mitarbeiterschulung besteht nicht in einer einmaligen Einweisung, sondern muss ständig weitergehen.

Bessere Anrufweiterleitung

Am einfachsten lässt sich die Bearbeitungszeit reduzieren, wenn alle Anrufe von vornherein zum richtigen Mitarbeiter durchgestellt werden. Sprachanalyse kann dabei helfen, herauszufinden, welche Mitarbeiter für die Bearbeitung bestimmter Anliegen am besten geeignet sind. Außerdem lassen sich unpassende Weiterleitungsrouten und Probleme im Weiterleitungssystem erkennen, damit diese dann schnell behoben werden können.

Verifizierung nicht übertreiben

Laut ContactBabel geben Contact Center in den USA jedes Jahr 12,4 Milliarden Dollar für die Verifizierung von Anrufern aus. Viele Unternehmen übertreiben es mit zu vielen Verifizierungsschritten. Mit Sprachanalyse lässt sich herausfinden, welche Anrufe besonders viele Verifizierungsversuche beinhalten und was die Gründe dafür sind. Dann kann Abhilfe geschaffen werden, um Effizienz und Kundenzufriedenheit zu steigern.



Nichts nervt Kunden mehr, als immer wieder dieselben Angaben machen zu müssen.

Umfassende Wissensdatenbank

Eine weitere Möglichkeit zur Beschleunigung der Anrufbearbeitung liegt im Aufbau einer umfassenden Wissensdatenbank. Eine sinnvolle Organisation von Informationen – und als Teil davon die Nutzung einer Wissensdatenbank – erleichtert Mitarbeitern den Zugriff auf wichtige Angaben und beschleunigt so die Bearbeitung. Mit Sprachanalyse können die am häufigsten vorkommenden Fragen und Probleme herausgefiltert und in die Wissensdatenbank aufgenommen werden, damit bei Bedarf schnell darauf zugegriffen werden kann.

Überwachung der Mitarbeiterleistung

Die Überwachung im Call Center und das Mithören bei Kundengesprächen sind wichtig für die ständige Weiterbildung aller Mitarbeiter. Mit Sprachanalyse lassen sich alle Kundenkontakte – sei es per Telefon, E-Mail, Webchat oder Social Media – wirksam überwachen. So ergibt sich ein sehr viel besseres Bild über die Vorlieben und Anforderungen von Kunden und Anliegen lassen sich wiederum besser lösen.

Schweigen in langen Anrufen

Lange Anrufe, in denen lange nichts gesagt wird, können zum Beispiel auftreten, wenn Mitarbeiter nach einem Kundengespräch absichtlich nicht richtig auflegen, um im System weiterhin als nicht verfügbar angezeigt zu werden. Nach aktuellen Berechnungen geht man davon aus, dass eine zehnprozentige Reduzierung solcher Schweigezeiten einem einprozentigen Rückgang des Anrufaufkommens gleichkäme. Wenn diese Schweigezeiten während langer Anrufe von einer Sprachanalyselösung gemessen werden, lässt sich Folgendes erkennen:

- Welche Mitarbeiter häufiger besonders lange Gespräche führen und unter Umständen weiter geschult werden sollten.
- Welche Themen häufig zu langen Gesprächen führen und daher in Abläufen, einer Wissensdatenbank oder in Mitarbeiterschulungen besser berücksichtigt werden sollten.
- Welche Gründe es für lange Schweigezeiten gibt und ob diese eher auf mangelnde Mitarbeiterschulung oder Systemprobleme zurückzuführen sind. Manchmal dauert das Aufrufen von Daten im System zu lange, was zu Wartezeiten führen kann.



Ein Unternehmen mit 800 Contact-Center-Mitarbeitern schätzt, dass durch eine Reduzierung der Schweigezeit um nur 5 % Einsparungen von 331.250 US-Dollar im Jahr möglich wären.

Geschätzte Stunden pro Tag derzeit (800 Mitarbeiter x 4 Stunden/Tag)	3.200 Stunden
Geschätzte Stunden pro Tag Schweigen derzeit (33,2 % x 3.200 Stunden)	1.062 Stunden
Anzahl der täglich gesparten Stunden bei einem 5-prozentigem Rückgang der Schweigezeit und entsprechendem Rückgang der Bearbeitungszeit	53 Stunden
Anzahl der pro Tag gesparten Vollzeitmitarbeiter (106 Stunden / 4 Stunden pro Mitarbeiter pro Tag)	Vollzeitäquivalent 13,25
Geschätzte Kosten für Vollzeitmitarbeiter im Jahr	25.000\$
Geschätzte Einsparungen pro Jahr	331.250 \$



Bessere Compliance und Risikominderung

Viele Unternehmen werden immer wieder mit Strafen für die Nichteinhaltung von Vorschriften belegt. Auch hier kann Sprachanalyse helfen. Compliance-Lösungen für Contact Center sorgen für die Einhaltung von Vorschriften und mindern das Risiko von Strafen.

Sprachanalyse kann für jeden Anruf das damit verbundene Risiko bewerten. Die Gesprächsanalyse erfolgt nahezu in Echtzeit und Verstöße werden gekennzeichnet und indiziert, um später schnell auffindbar zu sein.

Jeder Kontakt wird automatisch auf folgende Punkte hin überprüft:

- Datenschutz und Einhaltung von Vorschriften in diesem Bereich
- Überprüfung auf Schlüsselbegriffe für potenzielle Compliance-Verstöße
- Überprüfung auf beleidigende oder anstößige Sprache



2014 wurde Capital One für die Verletzung von Verbraucherschutzvorschriften mit einer Rekordstrafe in Höhe von 75,5 Mio. Dollar belegt.



Besserer Kundenservice

Mit Sprachanalyse lassen sich alle Anrufe mit auf Unzufriedenheit hinweisender Sprache oder Sprachelementen erkennen. Dabei kann es sich um Beschwerdebegriffe handeln, ein aufgeregtes Sprachmuster oder ständige Unterbrechungen durch den Anrufer. Eine Aufschlüsselung dieser Anrufe und die Analyse häufig auftretender Begriffe und Sätze zum Ausdruck der Unzufriedenheit können schnell Aufschluss darüber geben, warum Kunden unzufrieden sind.

Außerdem lassen sich Anrufprotokolle nach bestimmten Wörtern oder Begriffen durchsuchen. So lassen sich Kundenprobleme schnell erkennen, bevor sie außer Kontrolle geraten.



Der erste Schritt zu besserem Kundenservice ist es, Probleme zu erkennen.





Sprachanalyse kann helfen, spezielles Schulungs- und Trainingsmaterial zu erstellen und Verhaltensweisen, die zu positiven Ergebnissen führen, herauszustellen, damit die Mitarbeiter im Contact Center genau wissen, wie sie zum Erfolg des Unternehmens beitragen.

Praxisbeispiel: Ein privater Reinigungsdienst hat mit Sprachanalyse folgende Ergebnisse erzielt:



Vertragsabschlüsse am Telefon



Net Promoter Score

Wie Sprachanalyse mit den richtigen Kennzahlen die Kapitalrendite verbessern kann

Cross-Selling, Upselling und Ergebnisanalyse

Sprachanalyse kann einen besseren Überblick darüber geben, ob Mitarbeiter in Kundengesprächen zum passenden Zeitpunkt aktiv auf zusätzliche Produkte hinweisen.

Wirksamkeit von Marketingmaßnahmen

Sprachanalyse erstellt Kundenprofile mit Informationen über das Kaufverhalten von Kunden. So lassen sich zum Beispiel auch Marketingmaßnahmen testen und herausfinden, was Kunden über Wettbewerber denken, damit Unternehmen schnell mit eigenen Angeboten kontern können.

Weitere Vorteile von Sprachanalyse

Automatische Einteilung von Anrufen nach bestimmten Kriterien:

- Grund für den Kontakt
- Nennung von Produktnamen oder Wettbewerbern
- Verhalten der Gesprächsteilnehmer
- Verwendete Sprache, Ergebnisse, Vorgehensweisen
- Stimmung: akustische Signale für Gesprächsdauer, Schweigen, Lautstärke, aufgeregter Ton, Sprechgeschwindigkeit

Anrufumlenkung und Self-Service

Mit Anrufumlenkung ist die Umleitung des Kunden auf einen anderen Kanal gemeint. Einigen Umfrageergebnissen zufolge würden bis zu 90 Prozent der Verbraucher Probleme am liebsten lösen, ohne dazu mit jemandem sprechen zu müssen. Unternehmen sollten daher unbedingt an Self-Service-Lösungen arbeiten. Sprachanalyse kann Aufschlüsse über häufig vorkommende Themen und Fragen geben und darüber, welche dieser Themen für den Self-Service geeignet wären. So ließe sich das Anrufaufkommen im Contact Center deutlich reduzieren, was nicht nur Kosten senkt, sondern häufig auch den Kundenservice verbessert. Wenn die Anrufumlenkung richtig gemacht wird, bringt sie Vorteile sowohl für das Unternehmen als auch den Kunden.

Nuance Analytics kann helfen

Sprachanalyse ist eine ungemein leistungsstarke Technologie für Contact Center. Die Möglichkeit, Anrufe in Echtzeit zu überwachen, wichtige Daten daraus zu extrahieren und 100 Prozent aller Anrufe zu überwachen, erlaubt es den Verantwortlichen, sich darauf zu konzentrieren, die gesetzten Ziele zu erreichen und zu übertreffen. Jedes Unternehmen hat andere Ziele, doch mit Sprachanalyse hat man eine Lösung, die hervorragende Ergebnisse in allen Bereichen bieten kann:

- 1. Automatische Qualitätssicherung
- Bessere Erfolgsrate beim ersten Kontakt
- Niedrigere durchschnittliche Bearbeitungszeit
- 4. Bessere Compliance und Risikominderung
- 5. Besserer Kundenservice
- 6. Höhere Erträge

Die hochwertigen Lösungen von Nuance Analytics helfen Unternehmen dabei, verwertbare Einblicke in die beim Kundenkontakt erfassten Daten zu erhalten. Ganz gleich, ob Sie eine sofort einsetzbare Fertiglösung, eine individuell angepasste Lösung, eine Umgebung für selbst entwickelte Analyseprodukte oder einen Dienstleistungspartner brauchen - Nuance Analytics kann Einblicke im gesamten Verlauf des Kundenkontakts erfassen und auswerten, damit Maßnahmen zur Optimierung des Kundenservices getroffen werden können. Die Ergebnisse sind mehr Effizienz, mehr Kundentreue, bessere Absatzzahlen, weniger Risiko und eine höhere Kapitalrendite.

Hier nur einige Beispiele für die Ergebnisse, die Unternehmen mit den Lösungen von Nuance Analytics erzielen:

Bewährte Ergebnisse in allen Branchen

Informationen auf einen Blick in der Umgebung Ihrer Wahl.



85%

niedrigere Kosten für Qualitätsüberwachung

25% **25**%

höhere Erstlösungsquote



066%

niedrigere Kosten für Qualitätsüberwachung

32%

weniaei Beschwerden

₯196%

Ertragssteigerung

DIREKTMARKETING

100%

gezielteres Training

₯ 5%

höhere

Abschlussquote

₩ 18

höherer Net Promoter Score

🖰 82s

durchschnittliche Gesprächsdauer reduziert

36%

weniger Gesprächsabbrüche

№ 196%

bessere Serviceaüte

⋒30%

bessere Absatzzahlen

₩50%

mehr Kunden-

daten erfasst

17M

Einsparungen pro Jahr







zufriedenheit verbessert

18%

bessere Mitarbeiterbewertung

₩48%

Einnahmen

Weitere Informationen über die Analyseprodukte von Nuance.







Powered by CallMiner

Nuance Communications, Inc.

Nuance Enterprise definiert die Beziehung zwischen Unternehmen und Verbrauchern mit seinen Kundenkontaktlösungen mit künstlicher Intelligenz völlig neu. Unser Ziel ist es, der führende Anbieter intelligenter Self-Service- und Assisted-Service-Lösungen für große Unternehmen auf der ganzen Welt zu werden. Diese Lösungen umfassen Sprache, Sprachbiometrie, virtuelle Assistenten, Webchat- und kognitive Technologien und ermöglichen Kundenkontakt über alle Kanäle hinweg für Dialogsysteme, über Mobilgeräte und das Internet sowie sowohl für eingehende als auch ausgehende Kontakte. All dies wird unterstützt von einem internationalem und äußerst erfahrenem Professional-Services-Team. Zu unseren Kunden zählen Fortune-2500-Unternehmen aus aller Welt mit ganz unterschiedlichen Direktmarketing- und Channel-Partner-Konzepten.

