

## Echtzeit-Sprachanalyse

# Türöffner für eine wunderbare Kundenbeziehung

Ein auf den Kunden perfekt abgestimmter Service ist nicht schwer. Vorausgesetzt, der Agent kennt die Wünsche und Emotionen des Kunden. Intelligente Sprachanalyse-Systeme helfen dabei, die emotionalen Regungen während eines Kundengesprächs festzustellen und den Weg für einen gelungenen Kommunikationsprozess zu ebnen.

Unproblematischer und effizienter Kundenservice nimmt in unserer schnelllebigen Zeit einen immer größeren Stellenwert ein. Für mehr als jeden zweiten Kunden ist es einer Studie von Enghouse Interactive nach wichtig, schnell mit jemandem kommunizieren zu können, der seine Bedürfnisse versteht. So gesehen wäre es also ganz einfach, den Service entsprechend einzurichten. Das Problem freilich: Es gibt keine festen Regeln, welcher Kunde wann, wie und warum einen bestimmten Service erwartet. Viele Beweggründe sind eher unterschwellig

und emotional bedingt als bewusst und rational. So wird der Kunde bei einer verlorenen Kreditkarte oder einem annullierten Flug eine gehörige Portion an Emotion entwickeln. Vor allem, wenn er vom Kundenservice enttäuscht wird. Zu beachten ist auch, dass die emotionalen Reaktionen je nach Alter des Kunden völlig unterschiedlich ausfallen können. Darüber müssen sich Unternehmen im Klaren sein und Umgangston sowie Stil der Kommunikation entsprechend anpassen.

In der Kundeninteraktion äußerst hilfreich sind Sprachanalyse-Systeme, die unmittelbar während eines Geschäftsvorgangs die emotionalen Regungen eines Menschen feststellen. Ein solches System zeigt Enghouse Interactive auf der CCW 2016 in Halle 2, Stand D2/E3 (siehe Kasten). Die Echtzeit-Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ (EVC) zeigt an, ob der Gesprächspartner zum Beispiel glücklich ist oder gerade aufgeregt, ob er eine schnelle Antwort wünscht oder ob die Kommunikation schroff wird. Beispielsweise, weil der Agent zu schnell spricht oder Fragen des Kunden nicht be-

friedigend beantwortet. Sofort erhält der Agent in so einem Fall von EVC einen entsprechenden Warnhinweis und kann die Kommunikation individuell auf den Kunden abstimmen. „Wir wollen, dass der Agent im Contact Center verständlich, aber auch menschlich reagiert“, sagt Konrad Kunze von Enghouse Interactive. EVC informiere den Agent noch während des Kundengesprächs darüber, was er richtig mache, wo Defizite lägen und was korrigiert werden müsse. Dies, so Kunze, gebe Sicherheit und erhöhe die Qualität der Kundengespräche ganz erheblich.

**Astrid Pocklington**



### AUTOR



**Astrid Pocklington**  
ist Marketing Manager bei  
Enghouse Interactive.

[www.englishouseinteractive.de](http://www.englishouseinteractive.de)

### MEHR QUALITÄT

#### Sprachanalyse sichert Qualität im Kundendialog

Die Echtzeit-Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ (EVC) von Enghouse Interactive erkennt während eines Gesprächs verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität etc. Redet der Agent zu schnell, signalisiert die Software sofort, ruhiger zu sprechen bzw. den Gesprächspartner mehr zu Wort kommen zu lassen. Der Agent erhält auch Feedback von EVC, wenn er zum Beispiel beim Beratungsgespräch aufgrund einer Zwischenfrage des Kunden etwas vergessen hat. Auch in Vertragsangelegenheiten zeigt sich die Software als wahrer Tausendsassa. Denn sie prüft mit absoluter Zuverlässigkeit rund die Hälfte der Textinhalte auf Korrektheit. In der so eingesparten Zeit kann sich der Agent dem Kundengespräch widmen. Dadurch erhöht sich die Qualität in der Kundeninteraktion. Besucher der CCW sind eingeladen, die Sprachanalyse-Software EVC zu testen (Enghouse Interactive, Halle 2, Stand D2/E3).



Foto: © Squarepixels / iStockphoto.com