

SPRACHANALYSE SICHERT QUALITÄT IM KUNDENDIALOG

ELSBETH VOCALCOACH MACHT ES MÖGLICH

Echtzeit-Sprachanalyselösungen bieten eine vollautomatische Qualitätssicherung im Contact Center. „ELSBETH VocalCoach“ (EVC) von Enghouse Interactive erkennt sprachliche Kriterien wie Lautstärke und Emotionen, prüft mit absoluter Zuverlässigkeit Textinhalte auf Korrektheit und erhöht somit die Servicequalität im Kundendialog.



Moderne Sprachanalysesysteme erlauben es Unternehmen, Gespräche in Echtzeit zu überwachen, um im Sinne einen optimalen Kundenservice die Kommunikation der Agenten im Contact Center bei Bedarf entsprechend zu verbessern. Mit der Echtzeit-Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ (EVC) von Enghouse Interactive lassen sich während eines Gespräches verschiedene Kriterien bestimmen: zum Beispiel Tempo, lange Pausen, Lautstärke, Emotionalität oder die Redeanteile der Beteiligten, also ob die Gesprächspartner einander ausreden lassen oder einander ins Wort fallen. „EVC“ erkennt dies und signalisiert dem Agenten gegebenenfalls, ruhiger zu sprechen – zum Beispiel, wenn Stresssituationen beim Kunden auftreten – oder den Anrufer mehr zu Wort kommen zu lassen. Das visuelle Feedback in Echtzeit kann dem Agenten dabei helfen, seine Dialogqualitäten zu verbessern, und er

hat die Möglichkeit, Fehler zu korrigieren bzw. Versäumnisse nachzuholen. Die Software erlaubt ein maßgeschneidertes Coaching, wobei Supervisor den Anruf mitverfolgen und das Gespräch bei Bedarf übernehmen können.

Die Echtzeit-Sprachanalyse-Software verifiziert aber auch bestimmte Vorgaben, also ob der Agent beispielsweise definierte Sätze oder Stichworte genannt hat. Damit kann der Agent sicherstellen, dass bestimmte Richtlinien eingehalten werden. So kann sich der Agent über die Echtzeit-Sprachanalyse-Software mithilfe einer Leiste am Bildschirm verschiedene Elemente anzeigen lassen. Diese Elemente zeigen ihm zum Beispiel an, den Kunden über die Laufzeit eines Mobilfunkvertrags zu informieren, über die Kosten, Kündigungsmöglichkeiten etc. Hat der Agent diese Elemente während der Kundenkonversation angesprochen, werden sie vom System automatisch entsprechend markiert und der Agent kann sicher sein, den Kunden über die vorgeschriebenen Inhalte informiert zu haben.

52

Sprachanalyse für mehr Servicequalität

Die Echtzeit-Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ (EVC) von Enghouse Interactive erkennt während eines Gespräches verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität etc. Spricht 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. www.enghouseinteractive.de

Rechtssicherheit für den Kunden und den Agent

Wichtig ist dies für die automatisierte Verifizierung bei Vertragsabschlüssen. Beispiel: Ein Kunde möchte etwas kaufen und der Agent bereitet den Vertragsabschluss vor. Das läuft zunächst in der Form ab, dass beide Beteiligte in der Regel ein sehr freies Gespräch führen, in dessen Rahmen der Agent anhand von Stichworten beispielsweise die Eckdaten des Vertrags nennt. Kommt es dann zum Abschluss, muss der Agent nochmals einen schriftlichen Teil stichpunktartig vorlesen. Hier hat der Agent keinen Spielraum, das heißt, er muss diesen Vertragsteil eins zu eins in allen Details vorlesen, damit der Kunde auch wirklich alle Details verstanden hat.

In diesem Moment läuft die Sprachanalyse-Software „EVC“ im Hintergrund mit und gibt dem Agenten Feedback. Sollte der Agent etwas falsch vorlesen oder vergessen haben – etwa

bei einer Zwischenfrage des Kunden oder wenn der Agent beim Vorlesen in der Zeile verrutscht ist –, erhält er von der Software entsprechendes Feedback. Die Software zeigt auch eine Checkliste an, zum Beispiel mit den Sätzen, die noch genannt werden müssen. Auf diese Weise bekommen die Agenten mit „EVC“ ein kontinuierliches Coaching. Anstelle eines Trainers, der sich ein paar Stichproben anhört und den Agenten einmal pro Woche sagt, was er falsch gemacht hat, erhält der Agent für jedes (!) Gespräch ein Feedback. Denn die Sprachanalysesoftware „EVC“ informiert ihn, was er richtig macht, wo Defizite liegen und was korrigiert werden muss. In der Tat verschafft die Echtzeit-Sprachanalyse einen Wettbewerbsvorteil, indem dem Agenten während der Kundenkommunikation sofort signalisiert wird, wenn wichtige oder verpflichtende Informationen fehlen oder nicht korrekt wiedergegeben wurden. So können zum Beispiel vertragliche Konditionen exakt erläutert werden. Ebenfalls hindert das System den Agenten daran, Ratschläge zu geben, die vom Gesprächspartner unter Umständen missverstanden werden könnten. Das sorgt für Compliance und gleichzeitig hilft es, Streitgespräche mit Kunden zu vermeiden.

Der Kundendialog darf nicht „gestellt“ wirken, sondern muss natürlich sein.

„Die Echtzeit-Sprachanalyse von Enghouse Interactive ist für uns unbezahlbar“, sagt beispielsweise Dougie McManus, CEO des britischen Kreditunternehmens Zinc Group. Diese Technologie und diese intelligente Herangehensweise sei der Schlüssel dafür, dass die Agenten alle vorgeschriebenen Bestimmungen und Vorgaben während der Kundenkommunikation einhalten könnten. Von großer Bedeutung dabei sei, dass die Kommunikation während des Anrufs nicht nach einem starren System stattfinde. „Es ist wichtig, dass die Konversation natürlich wirkt und nicht gestellt“, sagt McManus. Gleichzeitig aber könne der Agent mithilfe der Technologie von Enghouse Interactive so kommunizieren, dass er mit der vorherrschenden Gesetzgebung konform geht. Damit Unternehmen die unzähligen Vorteile dieser Software auch in vollem Umfang auskosten können, ist es wichtig, die Software nicht isoliert anzuwenden, sondern als Bestandteil eines Gesamtkonzepts mit klar gesteckten Zielen. Die Lösung sollte also nicht nur der Überwachung von Agenten dienen, sondern auch, um die Compliance zu wahren, die Agenten zu coachen – immer im Sinne eines optimierten Service.

Contact Center profitieren von „ELSBETH VocalCoach“ insbesondere wegen der ...

Rechtssicherheit: Die Compliance, zum Beispiel bei Fiskalgeschäften, wird gewahrt. Verträge werden korrekt dargestellt, was nachweislich zu weniger Stornierungen führt. **Hohen Effizienz und Leistungssteigerung:** Mithilfe der visuell angezeigten Kriterien wie Tonlage, Stresslevel, Klarheit in der Sprache etc. können Agenten sich selbst in Echtzeit coachen. Alternativ übernehmen dies Supervisor. **Qualitätssicherung:** Wenn der Agent eigene Fehler während des Anrufs sofort korrigieren, lässt sich damit die Kundenzufriedenheit und -bindung steigern. **Kosteneinsparung:** Der Personalaufwand zum Beispiel für Vertragsprüfungen sinkt deutlich, gleichzeitig steigt die Qualität aufgrund der absolut zuverlässigen Kontrollen seitens „EVC“.

AUTORIN: ASTRID POCKLINGTON

The screenshot shows the EVC LiveClient interface. At the top, it says 'VocalCoach' and 'Bereit' (Ready). Below that, it shows 'Demo-UK' and a 'Required facts' section with a checklist: 'Free calls' (checked), 'Receive the package', and 'Contract duration'. There is also a 'Nice facts' section with 'Free calls' and 'Premium Package' (both checked). A 'Mistakes' section shows 'Basic package' as an error. At the bottom, there are controls for 'Volume raw' and 'Speaking rate', and a recording section for 'Rachel Cotton' with a timer showing 'Gesprächslänge: 00:06:22' and 'Startzeit: 11:40:18'. The interface ID 'EVC 3.2.2.7447' is visible at the very bottom.