

Interaction feedback: **Orientierung durch Kundenbefragung**

Das selbstbewusste Verhalten anspruchsvoller Kunden führt auf Seite der Unternehmen zu einer stärker ausgeprägten Kundenorientierung. Um Kunden richtig zu verstehen, ist deren Meinung maßgeblich. INTERACTION FEEDBACK bietet eine automatisierte, individuelle Kundenbefragung.



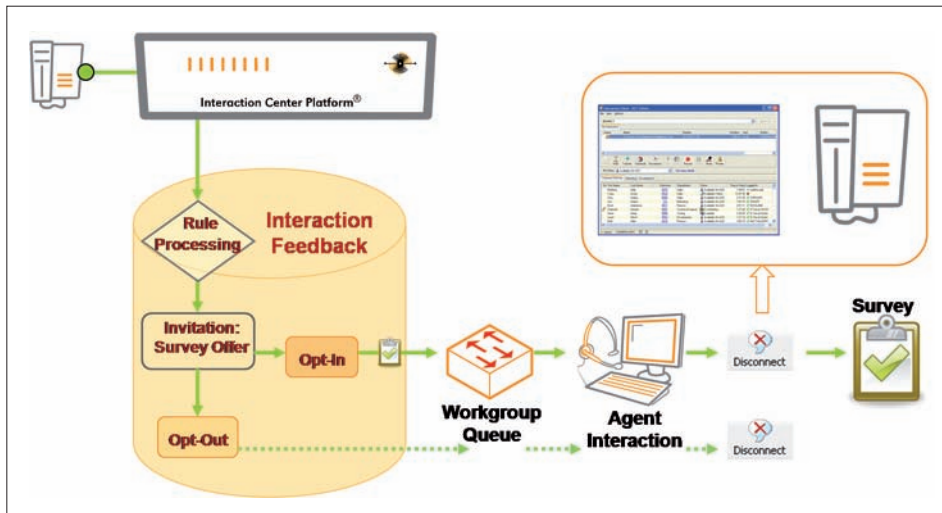
■ Die Realität im Kundenservice lässt heute keinen Zweifel daran, dass eine kompromisslose, automatisierte und voll integrierte Kundenbefragung und die darauf ableitende Kundenorientierungsmaßnahme, ein treibender Gedanke hinter jeder erfolgreichen Kundenstrategie sein sollte, da Kunden heute deutlich anspruchsvoller, informierter und mobiler sind denn je zuvor und von Firmen Informationen und Support jeglicher Art in hoher Qualität erwarten.

Die Notwendigkeit dieser Kundenbefragung durchdringt alle Branchen und setzt kleine wie große Unternehmen unter Druck. Die daraus resultierende Kundenorientierung setzt den Maßstab für Kundenzufriedenheit.

Interaction Feedback rückt die Kundenmeinung und -zufriedenheit wieder in den Mittelpunkt. Es ermöglicht Contact Centern und Back Office Mitarbeitern die automatisierte Kundenbefragung sowie das Erkennen von Unzufriedenheit durch Sprachanalyse und emotionale Erkennung und Bewertung. Die Kundschaft wird dadurch nicht durch pauschale, breit gestreute Telefonaktionen verärgert. Vielmehr werden gezielt nur die Kunden angesprochen, die zuvor festgelegten Kriterien entsprechen oder unzufrieden sind. Dies erhöht automatisch die Resonanzrate und hält die Kosten auf einem sehr niedrigen Niveau.

Alleinstellungsmerkmale Sprachanalyse und emotionale Bewertung

Durch das Interaction Feedback kann sowohl bei den Agenten-Telefonaten als auch bei der automatisierten Kundenbefragung die Sprache des Kunden in Echtzeit untersucht werden. Im Rahmen der so genannten emotionalen Bewertung analysiert das System darüber hinaus den Tonfall des Anrufers und erkennt, wenn die Stimme sehr emotional geprägt ist. Stellt das System stärkere emotionale Reaktionen, Unzufriedenheit, Verärgerung oder sogar Wut fest, werden automatisch ein Supervisor oder speziell ausgebildete Call Center-Mitarbeiter alarmiert. Diese können in Echtzeit reagieren, indem sie entweder das Gespräch mithören, den Call Center-Mitarbeiter beraten, den Anrufer nach Beendigung des Telefonats zurückrufen oder das Gespräch direkt übernehmen.



Feedback in erster Linie auf die konkreten Äußerungen, Bedürfnisse und Beschwerden der Kunden. Durch das Aufzeichnen der beiden Telefonate ist erstmals ein direkter Vergleich zwischen interner und externer Wahrnehmung von Kundenerwartungen möglich. Erfahrungsgemäß können die während eines Agentengesprächs gesammelten Eindrücke sich sehr stark von denen während der Befragung unterscheiden.

Interactive Intelligence ist ein weltweit führender Anbieter von

Automatisierter Umfrageprozess ermöglicht individuelle Befragung

Die bedienerfreundliche Oberfläche des Interaction Feedbacks steht dem Call Center-Agenten wie ein Assistent zur Seite. Dadurch kann der Anwender ohne größeren Aufwand und ohne jegliche Programmierkenntnisse eine Umfrage konzipieren. Hierbei kann er sowohl eigene Fragen formulieren als auch auf vorgefertigte Fragen aus einer Datenbank zurückgreifen. Anhand zuvor festgelegter Kriterien, wie beispielsweise jeder zehnte Anrufer, alle VIP-Kunden, Anrufe zu einem bestimmten Thema oder demografische Parameter, entscheidet die Software selbstständig, ob dem Kunden vor Beginn des Telefonats mit dem Agenten die Beantwortung eines Fragebogens angeboten wird.

Das Interaction Feedback macht es möglich, Unzufriedenheit sofort zu erkennen und ebenso schnell darauf zu reagieren. Die Rücklaufquote wird ebenfalls erheblich gesteigert, bei möglichst schonendem Einsatz von Ressourcen. Dadurch ist auch der Kostenaufwand vergleichsweise gering. Call Center-Mitarbeiter müssen sich nicht mehr mit der Kundenbefragung beschäftigen, was die Fehlerquote bei der Antworten-Dokumentation erheblich senkt.

Stimmt der Anrufer einer Befragung zu, so wird er automatisch nach dem Ende des Gesprächs mit dem Agenten an ein Sprachdialogsystem weitergeleitet. Das Interaction Feedback führt die Befragung selbstständig durch, verarbeitet die erhaltenen Informationen und bereitet diese für den Call Center-Mitarbeiter als Report auf. Wurden bei den bisherigen Methoden meist die Ergebnisse der Befragungen in allgemeinen Statistiken zusammengefasst dargestellt, konzentriert sich das Interaction

innovativen Softwarelösungen für die Contact Center Automatisierung, unternehmensweite IP Geschäftskommunikation und Geschäftsprozessautomatisierung. Die Produkte können sowohl als Inhouse-Lösung als auch als gehostetes Modell eingesetzt werden. Interactive Intelligence gehört laut Software Magazine zu den Top 500 Software- und Services-Anbietern weltweit und laut Forbes Magazine 2010 zu den „Best Small Companies“ in den USA. Interactive Intelligence ist im Gartner Contact Center Infrastructure, Worldwide Magic Quadrant Report unter den führenden Anbietern gelistet (22. Feb. 2010). Weltweit profitieren mehr als 3.500 namhafte Kunden von der offenen, auf Standards basierenden, hoch skalierbaren All-in-One IP-Communications Software Suite.

Richard Woods

ist Geschäftsführer von Interactive Intelligence Deutschland.



Zum Unternehmen:



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

Kontakt:
Interactive Intelligence
Deutschland
Richard Woods, Geschäftsführer

Gustav-Stresemann-Ring 1 · 65189 Wiesbaden
Tel.: 0611 / 609373-0
E-Mail: richard.woods@inin.com · Internet: www.inin.com