



Call Monitoring einer neuen Generation

ELSBETH VocalCoach bietet vollautomatisiertes Qualitätsmanagement der gesamten Kundenkommunikation im Contact Center – nutzen auch Sie die Wettbewerbsvorteile einer systematischen Gesprächsanalyse!

Der direkte Draht zum Kunden ist viel zu kostbar, als dass man ihn dem Zufall überlassen sollte. Wie der vom Marktforschungsinstitut Harris Interactive herausgegebene „2008 Customer Self-Service Report“ belegt, setzen Unternehmen mit schlechtem telefonischen Service nicht weniger als ihre Kundenbasis aufs Spiel – so gaben 59 Prozent der Befragten an, dass sie nach einer schlechten Call Center-Erfahrung keine weiteren Geschäfte mit dem betreffenden Unternehmen planen.

Ergo: Wem sein Geschäft lieb und teuer ist, der kommt an einem systematischen Monitoring der Kundenkommunikation nicht vorbei. Vorbei sind die Zeiten, in denen das Qualitätsmanagement nach dem Zufallsprinzip funktionierte – das Zauberwort heute heißt „Call Monitoring“: vollautomatisiert.

Mehr Kundenzufriedenheit dank Sprachanalyse

Rund 43 Prozent aller Contact Center setzen bereits auf moderne Quality Monitoring-Software – Tendenz steigend. Damit übernimmt der Bereich Qualitätsmanagement mehr und mehr eine technologische Voreiterrolle innerhalb der Branche. Wie Studien belegen, verzeichnen Unternehmen, die Qualitätsprogramme in ihrem Service Center einsetzen, signifikante Verbesserungen in Bearbeitungsqualität, Kundenzufriedenheit und genereller Call Center-Leistung. Und laut einer 2008 veröffentlichten Untersuchung des US-Marktforschungsunternehmens Aberdeen steht dabei die Sprachanalyse an der Spitze der Entwicklung zu mehr Qualität im Kundenkontakt. Warum? Weil sie der Branche nicht zu unterschätzende Mehrwerte bescheren kann.

Konkret:

- Stärkung der Kundenbindung
- Ressourcen-Optimierung
- Identifizierung von Konsumtrends und
- gezielteres Coaching.

ELSBETH VocalCoach: Neue Ära der Qualitätssicherung im Contact Center

Neuestes Produkt auf dem noch kleinen, aber feinen Markt der Call Monitoring-Software ist der ELSBETH VocalCoach aus dem Hause itCampus. Das europaweit agierende Leipziger IT-Unternehmen gehört mit dem ELSBETH Communication Center zu den wichtigsten Technologiepartnern der deutschen Call und Contact Center-Branche. Zur diesjährigen Call-CenterWorld wurde die neue Softwarelösung zur unternehmensweiten Qualitätssicherung erstmals der Fachöffentlichkeit vorgestellt.

Forschungsprojekte gestartet – weitere Praxispartner gesucht!

Zur CallCenterWorld 2009 informierte itCampus erstmals über die weiteren Entwicklungsschritte auf dem Gebiet der automatisierten Qualitätssicherung. So wurden soeben die zwei Forschungsprojekte „CoachOST“ und „SIGMUND“ aufgelegt, die gemeinsam mit Hochschulen und Forschungseinrichtungen (u. a. Institut für Deutsche Sprache, Fraunhofer Institut für Graphische Datenverarbeitung, TU Darmstadt, MLU Halle-Wittenberg) sowie Technologie- und Praxispartnern umgesetzt werden. So soll die Software ELSBETH VocalCoach in naher Zukunft auch über eine **Emotionserkennung** sowie über ein **semantikbasiertes Gesprächsmanagement** verfügen. Die Forschungsprojekte werden gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung sowie vom Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Sachsen-Anhalt und gezielt von namhaften Praxispartnern aus der Contact Center-Branche unterstützt. So beteiligen sich u. a. die Call Center-Unternehmen @FRIENDS, KiKxxl, DIMA und buw an der Weiterentwicklung der itCampus-Softwarelösung. Und es werden weitere Praxispartner gesucht! Weitere Informationen: **Lars Nöbel, itCampus-Forschungskoordinator, Tel. +49. 341. 492 87 28, E-Mail l.noebel@itcampus.de.**