

Und so funktioniert der ELSBETH VocalCoach: Anhand festgelegter Vorgaben analysiert er vollautomatisiert Gesprächsaufzeichnungen auf Basis von **Phrasen, Keywords und Dialog-Paaren** und schätzt zudem die **Sprachdeutlichkeit** und **Sprachverständlichkeit** ein. Damit bricht sowohl für Call Center-Dienstleister als auch für Inhouse-Contact Center ein neues Zeitalter auf dem Gebiet der unternehmensweiten Qualitätssicherung an. Konnte bislang nur ein Teil der Kundenkommunikation durch speziell geschulte Call Center-Mitarbeiter nachverfolgt werden, ist ab sofort ein automatisiertes Monitoring aller Gespräche möglich.

ELSBETH VocalCoach 1.0:

- 100 % Qualitätssicherung: Monitoring der gesamten Kundenkommunikation möglich
- 100 % Objektivität: Bewertungskriterien liefern eindeutige Ergebnisse ohne Deutungsspielraum
- Erhöhung der Rechtsicherheit: zusätzliche Absicherung bei telefonischen Vertragsabschlüssen
- Gezieltes Coaching: stetige Verbesserung der Call CenterAgenten durch maßgeschneiderte Schulungsangebote
- Zeit- und Kostenersparnis: automatisierte Überprüfung der Gespräche auf Basis eines vorher festgelegten Bewertungsmaßstabes
- Imageaufwertung: Qualität wird gegenüber Auftraggebern durch ein Maximum an Transparenz belegbar

Ein Investment, das sich rechnet

Ausführliche Labor- und Feldtests, die u. a. beim Bielefelder Call Center-Dienstleister @FRIENDS durchgeführt wurden, belegen die hohe Genauigkeit des ELSBETH VocalCoach: So wurden im Durchschnitt ca. 90 Prozent aller vorher festgelegten Phrasen pro Kampagne und über 80 Prozent der Keywords zuverlässig erkannt. Die Einsatzmöglichkeiten gehen dabei weit über den zentralen Aspekt der Qualitätssicherung oder das Aufspüren des individuellen Coaching-Bedarfs pro Agent hinaus. Ebenso sind Anwendungsszenarios wie die Prozessoptimierung oder eine Überprüfung

der Leitfadentreue nicht nur denk-, sondern bereits praktisch machbar.

Doch lohnt sich dieser Aufwand für das einzelne Call Center – mal abgesehen von dem zu erwartenden Imagegewinn? Die in den Feldtests gewonnenen Statistiken sprechen eine eindeutige Sprache: Der Einsatz von moderner Call Monitoring-Software rechnet sich binnen kürzester Zeit! Um ein konkretes Beispiel zu nennen: Bei einer Produktverkaufs-Kampagne, an der 150 Agenten pro Tag etwa 2.000 Vertragsabschlüsse generierten, waren insgesamt drei Mitarbeiter mit dem Durchhören der Gespräche beschäftigt. Durch den Einsatz von ELSBETH VocalCoach konnte 86 Prozent der Arbeitszeit eingespart werden, die sonst zur manuellen Gesprächsprüfung hätte aufgewendet werden müssen. Allein durch die geringeren Personalkosten amortisierten sich die Anschaffungskosten der Softwarelösung somit bereits nach zwei bis drei Monaten. Vorteile ergeben sich auch beim Coaching – insbesondere hinsichtlich der Qualität. *„Mit Einsatz des ELSBETH VocalCoach hat der Coach bis zu 30 Prozent mehr Zeit für die Arbeit mit dem Agenten zur Verfügung“*, lautet die Einschätzung von BFKM-Inhaber und Coaching-Spezialist Christian Fingerhut.

Damit kein falscher Eindruck entsteht: Die neuen technologischen Möglichkeiten sind weder dafür gemacht, Call Center-Agenten bei ihrer Arbeit zu überwachen, noch stehen dadurch Arbeitsplätze auf dem Spiel. Richtig ist, dass dank der IT-Unterstützung mehr Agenten produktiv telefonieren können, während Softwarelösungen wie der ELSBETH VocalCoach zahlreiche Standardaufgaben eigenständig abarbeiten. *„Es geht bei der Bewertung nicht darum, ob ein Agent gut oder schlecht ist, sondern ob die Inhalte in jedem einzelnen Gespräch sowohl vollständig als auch verständlich waren“*, erläutert ELSBETH-Entwicklungsleiter Thomas Lassmann von itCampus. *„Unter Beachtung der Mitarbeiterrechte und des Kundendatenschutzes geben wir dem Call Center ein innovatives System an die Hand, das Schwachstellen in der Kundenkommunikation aufdeckt und ein Aufsetzen individueller Trainingsmaßnahmen erlaubt.“*



„Sicherlich ist bei komplexen Fragestellungen das menschliche Gehirn der Intelligenz von Maschinen noch immer um einiges voraus – und das ist auch gut so. Wenn es allerdings um die massenhafte Prüfung vordefinierter Inhalte geht, ziehe ich die maschinelle Vorgehensweise eindeutig der menschlichen vor. Und das aus einfachem Grund: Während die manuelle Bewertung immer subjektiv eingefärbt ist, steht der automatisiert agierende ELSBETH VocalCoach für eine vollständig objektive Bewertung der Gesprächsergebnisse. Der hat nicht mal einen besseren und einen schlechteren Tag, ist morgens nicht müde und kann den Kollegen Müller genauso gut leiden wie Kollegin Meier – welches andere Bewertungssystem kann das schon von sich sagen.“

Dr. Andreas Lassmann,
Geschäftsführer itCampus Software- und Systemhaus GmbH

Zum Unternehmen:

Kontakt:

itCampus Software- und Systemhaus GmbH
Holger Wittig
Nonnenstr. 42
D-04229 Leipzig
Telefon: +49. 341. 492 87 00
E-Mail: h.wittig@itcampus.de

www.itcampus.eu