

CreaLog Transcription Engine:

SYSTEMATISCHE GESPRÄCHSANALYSE DURCH **AUTOMATISCHE** **VERSCHRIFTUNG** VON TELEFONDIALOGEN

Kundengespräche analysieren, die Qualität der Dialoge bewerten und mit den Mitarbeitern im Service Center besprechen – diese Auswertung aufgezeichneter Gespräche durch Menschen ist nur als Stichprobe möglich und ausgesprochen aufwändig. CreaLog Transcription Engine ermöglicht es, Telefongespräche automatisiert auszuwerten und unmittelbar relevante Erkenntnisse über Ablauf und Inhalt von Telefonaten zu gewinnen.

Die Transcription Engine erstellt nahezu in Echtzeit eine Gesprächsschrift. Dabei werden die Telefonate in hoher Qualität direkt in Text umgesetzt und dem jeweiligen Gesprächspartner entsprechend der Aufgabenstellung zugeordnet. Diese Transkription und die nachfolgende Analyse (Speech Analytics) bieten Contact Centern einen echten Mehrwert, dienen die daraus gewonnenen Erkenntnisse doch der Verbesserung des Kundenservice auf mehreren Ebenen. Von der Dokumentation über die Qualitätskontrolle und -sicherung bis hin zur operativen Steuerung profitieren faktisch alle Bereiche der Serviceorganisation

Strategische Analysen helfen Entscheidern

Dank Speech Analytics erfährt das Management, was die Kunden wirklich über ihr Unternehmen denken. Sie erhalten deutliche Antworten auf Fragen wie

- Haben die Kunden noch Rückfragen oder Klärungsbedarf?
- Gibt es bei den Anfragen bestimmte Themenschwerpunkte und in welchen Zusammenhängen werden bestimmte Themen immer wieder genannt?
- Wie verändern sich die Themenschwerpunkte im Zeitablauf (Tag, Woche, Monat)?

- Wie verändern sich die Rückfragen der Kunden bezüglich der Topthemen? Lassen sich hier positive oder negative Tendenzen feststellen?
- Aus welchen anderen Gründen rufen die Kunden an?
- Reichen die Ressourcen bei den benötigten Skills?

Diese Liste lässt sich, abhängig von Branchen und Firmen, fast beliebig ergänzen und verlängern. Entscheidend aber ist, dass die Erkenntnisse aus der strategischen Analyse dazu beitragen, die relevanten Geschäftsprozesse zu optimieren.

Mit Transkription und Speech Analytics die Leistungen im Contact Center steigern

Verschriftung und Analyse aufgezeichneter Telefonate dienen ebenso dem Ziel, die Qualität der Kundendialoge im Contact Center weiter zu verbessern. Für das dazu erforderliche Coaching der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liefert Speech Analytics unter anderem Antworten auf die folgenden Fragen:

- Hat sich der Agent an den Gesprächsleitfaden gehalten, das Wichtige auch wirklich angesprochen?
- Sind vorgegebene Phrasen wie „Herzlich Willkommen“, „Vielen Dank für Ihren Anruf“ oder „Kennen Sie schon unser aktuelles Angebot ...“ auch benutzt worden.

- Verließ das Gespräch entsprechend der Unternehmens Compliance Richtlinien?
- Wurde der Vertrag rechtskonform abgeschlossen?
- Wie zufrieden sind die Kunden mit dem Gespräch – gab es Unmutsäußerungen oder hat sich der Kunde bedankt?

Darüber hinaus ermöglicht es die CreaLog-Lösung, durch das sogenannte Keyword Spotting in den aufgezeichneten Dialogen bestimmten Wörter oder Phrasen zu ermitteln. So lässt sich ganz schnell klären, wie oft zum Beispiel das Wort „Beschwerde“ gefallen ist oder ob der Kunde „mit dem Rechtsanwalt droht“. Für solche Fälle oder auch für Beschimpfungen lassen sich akzeptable Schwellenwerte festlegen. Werden diese Schwellen überschritten, wird ein Alarm ausgelöst – etwa durch Visualisierung auf dem Desktop des Supervisors. Zentrales Ziel ist natürlich die Ursachenanalyse („Root cause analysis“)

Ausgefeilte Technik

Technisch setzt CreaLog bei der Transkription auf Stereoaufnahmen, um Anrufer und Mitarbeiter in separaten Tonspuren aufzuzeichnen und entsprechend zu verschriften. Das erleichtert die Gesprächsanalyse enorm und erlaubt auch, später weiterführende Auswertungen bei besonders interessanten oder problematischen Gesprächen durchzuführen.