

SPRACHANALYSE IM CONTACT-CENTER: METHODEN, EINSATZ UND VORTEILE

Katrin Henkel

QUALITÄTSMANAGEMENT_ASC präsentiert zur Call Center World vom 28. Februar bis 1. März 2012 in Berlin neue Lösungen für den Einsatz von Sprachanalyse-Tools zur Verbesserung der Qualität im Contactcenter.

Um die Servicequalität von Kundenkontakten im Callcenter zu messen, gibt es viele Kennzahlen. Angefangen bei der Rate der abgebrochenen Gespräche bis hin zu Warte- oder Reaktionszeiten. Diese Messgrößen geben an, wie der Kundenkontakt verlaufen ist. Sie verraten aber nicht, warum dies passiert ist. Genau hier setzt das Thema Sprachanalyse an.

Mit Sprachanalyse werden Unternehmen auf ein spezielles Kundenverhalten hingewiesen. Fragen wie «Sind meine Mitarbeiter ausreichend geschult?» oder «Ist meine Marketingkampagne auch angekommen?» werden ebenso beantwortet wie die häufig unbeantwortete Frage nach funktionierenden Prozessen.

Mit Hilfe von Sprachanalyse-Tools wie Schlüsselwörterkennung, Transkription oder

Emotionserkennung finden Unternehmen in der Fülle von Gesprächen genau die mit den passenden Antworten heraus – mit minimalem Einsatz und maximalem Erfolg.

Schlüsselwörterkennung

Die Kategorisierung von Gesprächen nach bestimmten Schlüsselwörtern oder Phrasen ist die zur Zeit am häufigsten eingesetzte Technologie, da die Umsetzung einfach und kostengünstig ist. Anhand vordefinierter Wörter oder Wortgruppen werden zutreffende Gespräche ausgewählt



Einfacher und effektiver mit Sprachanalyse-Tools: Auswertung der Gespräche zur Verbesserung der Servicequalität

und zugeordnet. Diese Methode verspricht schnelle und wirkungsvolle Resultate mit kleinem Einsatz. So können zum Beispiel kritische Prozesse schnell erkannt und auf Grundlage der Auswertungen verbessert werden.

Transkription von Sprache zu Text

Die nächste Technologiestufe verspricht detaillierte Ergebnisse durch die Darstellung der Gespräche in Textform, der sogenannten Transkription. Die Basis dafür bildet ein grosses Lexikon mit tausenden von Wörtern, die

Wie setzen Sie Sprachanalyse erfolgreich ein?

Verbesserte Geschäftsprozesse: Identifizierung von kritischen Prozessen, um diese zu optimieren und damit Kosten zu sparen und den Kundenkontakt zu verbessern.

Einhalten von Compliance-Anforderungen: 100% der Gespräche können als konform nachgewiesen werden. Strafen und Gebühren werden vermieden.

Steuerung der Service-Kosten: Kritische Gespräche herausfiltern, Art der Schwierigkeiten analysieren und bei einer Häufung gleicher Probleme gezielte Massnahmen einleiten.

Markterkenntnisse gewinnen: Die Akzeptanz für neue Produkte, die Reaktion auf Probleme im Service oder die Wahrnehmung der Qualität des Angebotes sind wichtige Informationen, die mit Hilfe der entsprechend gefilterten und kategorisierten Gespräche automatisch generiert werden.

«Das Contactcenter ist damit nicht nur die wichtigste Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunden, sondern bietet Kennzahlen zur Steuerung des gesamten Unternehmens», erklärt Markus Ingold, Geschäftsführer von ASC Schweiz.

Sprachanalyse ist mannigfaltig einsetzbar. Um messbare Ergebnisse zu erzielen, sollten der Zweck für den Einsatz und das Ziel klar definiert werden. Ausserdem sind die technischen Voraussetzungen und kulturellen Präferenzen nicht ausser Acht zu lassen. Einige Aspekte, die es zu berücksichtigen gilt, sind zum Beispiel:

- Entscheidung, ob die Gespräche nach der Aufzeichnung zur weiteren Auswertung oder in Echtzeit zum aktuellen Zeitpunkt analysiert werden sollen. Eine Kombination beider Möglichkeiten ist am leistungsstärksten.
- Verschiedene Sprach- und Dialektmuster sowie auch Akzente müssen definiert werden.
- Roll-Out-Prozess – nach der Klärung der technischen Details muss das System für das entsprechende Sprachmuster vorbereitet werden. Die ersten Ergebnisse im Tagesgeschäft sind nach einer Testphase und dem Training des Personals zu erwarten.
- Definition, welche Fragen für das Unternehmen beantwortet bzw. zu welchem Zweck Sprachanalyse eingesetzt werden soll.

ASC lädt alle Interessierten zur Call Center World 2012 in Berlin an Stand E6/F5 ein, um weitere Möglichkeiten zur Nutzung der Sprachanalyse-Technologien zu erörtern.

mit dem Gesprochenen abgeglichen werden. Jedes Wort ist hier im Zusammenhang mit den entsprechenden Aussagen sichtbar und lässt so Trends schnell erkennen. Die transkribierten Daten können auch einfach in weitere Datenbank-Systeme transferiert und weiterverarbeitet werden. Das schafft enorme Möglichkeiten zur Analyse.

Emotions-Erkennung

Die Erkennung von Emotionen ist eine weitere Ebene, welche die bisherigen Möglichkeiten der Sprachanalyse ungeheuer erweitert. Erlebte Emotionen können nicht über das gesprochene Wort herausgefunden werden. Wörter und Gefühle passen nicht immer zusammen. Inhaltlich unabhängig werden die Emotionen deshalb durch die Veränderung der Stimme identifiziert. Akustische Eigenschaften, Intonation, Betonung und Rhythmus der Sprache werden analysiert, um herauszufinden, ob der Anrufer verärgert, neutral oder zufrieden ist.

Automatische Analyse von Konversation

Die automatische Bearbeitung der Konversationen ermöglicht die Auswertung riesiger Datenmengen. Kann beim klassischen Quality Monitoring immer nur eine geringe Anzahl an Gesprächen vom Supervisor ausgewertet werden, bietet die Sprachanalyse automatisch Aussagen über tausende von Gesprächen. Dadurch dient die Sprachanalyse nicht nur als Tool im Contactcenter, um die interessantesten Gespräche zur Bewertung einzelner Agents oder Teams herauszufiltern. Vielmehr öffnet diese Technologie neuen Zielgruppen, wie Prozessmanagement und Marketing, die Möglichkeit, gezielt Kundenkontakte herauszufiltern, die Erkenntnisse über Prozesse, Produkte und viele unternehmensweite Themen zu lassen.

«Das Contactcenter ist damit nicht nur die wichtigste Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunden, sondern bietet Kennzahlen zur Steuerung des gesamten Unternehmens», erklärt Markus Ingold, Geschäftsführer von ASC Schweiz. ■



ASC telecom AG

Gewerbestrasse 6, 6330 Cham

Tel. 041 798 0040, Fax 041 798 0041

ch@asctelecom.com

www.asctelecom.com