



Qualität zahlt sich aus

Monitoring On-Demand

Wer von sich behaupten will, Qualität zu liefern, der sollte dies mit fundierten Messergebnissen belegen können. Doch solche Systeme können mit enormen Investitionskosten verbunden sein. Hier lohnt sich – gerade für kleine und mittelgroße Call Center – ein Blick auf On-Demand-Szenarien.

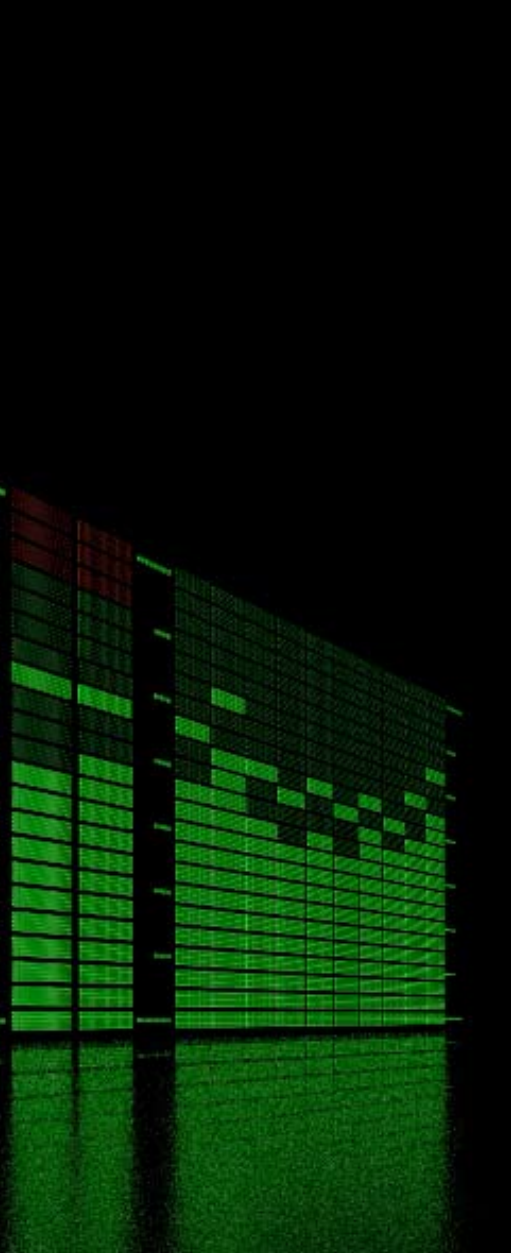


Foto: iStock

im großen Stil zu nutzen. Der Zugriff auf ein solches System über eine externe Dienstleistung kann hier eine kosten- und zeitsparende Alternative sein. Auf Seiten des Service Providers bedarf es für solche kundenindividuellen On-Demand-Offerten „nur“ eine mandantenfähige und modular aufgebaute Monitoring-Plattform.

Das Recording von Gesprächen ist unbestritten eines der wichtigsten Elemente im Arsenal eines zeitgemäßen Quality Monitoring. Manuelle Auswertungen stichprobenartiger Mitschnitte liefern dabei jedoch ein unvollkommenes Bild des tatsächlich erreichten Qualitätsniveaus. Allein schon aus

schließlich genauer unter die Lupe zu nehmen.

„Intelligent“ ist Speech Mining unter anderem auch deshalb, weil es ein lernfähiges Verfahren ist, das anhand von Beispiel-Sessions für praktisch beliebige Kategorien „trainiert“ und ausgebaut werden kann.

Eine weitere KI-Methode, die nachweislich zu einer nachhaltigen Qualitätsverbesserung im Call Center führt, ist die Inhaltsanalyse sämtlicher Gesprächsaufzeichnungen. Supervisoren können damit die Einhaltung von Kommunikationsregeln auf sehr effiziente Weise prüfen. Dies könnte etwa die Frage betreffen, in welchem Aus-

Das Recording von Gesprächen ist heute unbestritten eines der wichtigsten Elemente im Arsenal zeitgemäßen Quality Monitorings.

Zeitgründen kann manuell immer nur ein schmaler Ausschnitt des gesamten Recording-Volumens berücksichtigt werden. Ohne automatische Monitoring-Verfahren bleiben mögliche Defizite folglich unerkannt – und das Verbesserungspotenzial im Call Center wird nicht in vollem Umfang ausgeschöpft.

maß die Agents vorgegebene Begrüßungsformulierungen einsetzen. Systeme wie etwa INSPIRATIONpro von ASC nutzen zur Bewertung solcher Fragestellungen ein einfaches Punktesystem, das unmittelbar Auskunft darüber gibt, wie gut selbstgesetzte Standards im Call Center-Alltag tatsächlich greifen.

Künstliche Intelligenz hält Einzug im Call Center

Vielversprechende Optionen zur Automatisierung von Analyse und Bewertung der Kundenkommunikation bieten heute insbesondere Verfahren aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz. Call Center können damit sämtliche Aufzeichnungen detailliert untersuchen und Gespräch beispielsweise in verschiedene Kategorien unterteilen lassen.

Basis dafür ist die automatische Transkription der gesprochenen Worte in geschriebenen Text. Das so genannte Speech Mining durchforstet dann die Textdaten und filtert dabei alle Calls etwa zum Thema „Kündigung“ heraus. Mit einer entsprechenden Kategorie lassen sich auf diese Art automatisch kritische Gespräche selektieren, um sie an-

Miete oder Kauf: Quality Monitoring extern einkaufen

Obwohl sich die Vorteile leistungsfähiger KI-Monitoring-Verfahren inzwischen herumgesprochen haben,

Auf das Monitoring der telefonischen Kundeninteraktion kann heute eigentlich kein Call Center mehr verzichten. Denn ohne die permanente Überwachung und Analyse der laufenden Kundenkommunikation lässt sich das erreichte Qualitätsniveau weder dauerhaft halten noch weiter steigern – und eine hohe Servicequalität ist in Zeiten übersättigter Märkte bekanntlich einer der wichtigsten Faktoren im Wettbewerb.

Fortschritte im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI) haben das Spektrum hocheffektiver Monitoring-Funktionen mittlerweile stark erweitert. Nur fehlen gerade in kleineren Call Centern oftmals die technischen Voraussetzungen oder die erforderlichen Investitionsmittel, um derartige Tools



scheuen viele, gerade auch kleinere Call Center vor deren Einsatz noch zurück. Meist fehlt es ihnen an der Basisinfrastruktur, oder die Budgets geben die notwendigen Investitionen nicht her. Hier schafft ein weiterer Technologietrend Abhilfe, nämlich der Trend zu IP-basierter Kommunikation. Denn im Schlepptau der rasanten Ausbreitung von Voice-over-IP werden konvergente Netzwerke immer öfter auch zur Plattform für die Auslagerung von unterschiedlichsten Informations- und Kommunikationsdienstleistungen an einen externen Anbieter. Unter Namen wie Application Service Providing (ASP) oder Managed Services sind in der IT-Branche diverse Outsourcing-Formen seit langem gang und gäbe.

Innovative Technologien auf Zuruf nutzen

Beliebt ist dieses Miet-statt-Kauf-Geschäftsmodell, weil innovative Lösun-



Vorteile von Monitoring On-Demand

- Keine Basis-Investitionen für System und Infrastruktur
- Planbare Fixkosten
- Keine Technologie-Risiken
- Schneller, kurzfristiger Einsatz möglich
- Problemlose Skalierung nach oben oder unten
- Einsatz und Bezahlung nach tatsächlicher Nutzung und Bedarf

Das „kostengünstige Anschlusssticket an den technologischen Fortschritt“:
Der Zugriff im On-Demand-Verfahren.

gen damit zeitnah nutzbar werden – ohne hohe Einstiegsinvestition und unter vollständiger Vermeidung von Technologierisiken. Generell verwandelt Outsourcing (schwer kalkulierbare) variable in planbare Fixkosten. Unternehmen müssen zudem kein eigenes Technologie-Knowhow aufbauen und brauchen sich auch nicht um den Betrieb einer eigenen Infrastruktur kümmern. Ein weiterer Kostenvorteil von On-Demand genutzt

ten Services: Bezahlt wird nur, was dem tatsächlichen Bedarf entspricht. Hinzu kommen Skaleneffekte, die sich daraus ergeben, dass ein Service Provider gleichzeitig sehr viele Kunden versorgt: Für ihn rechnet sich der Aufbau und Betrieb einer modernen, leistungsfähigen und skalierbaren Infrastruktur, die sich so wohl kaum ein Einzelunternehmen leisten könnte. Die Konzentration gleichartiger Aufgaben in einer spezialisierten Servicezentrale geht überdies fast zwangsläufig mit einer Professionalisierung der Dienstleistung einher.

Eine Grundvoraussetzung, um das On-Demand-Modell auf das Quality Monitoring im Call Center anzuwenden, ist eine Multi-Client-Monitoring-Plattform auf Seiten der Service Providers. Dies ist auch der Grund, warum INSPIRATIONpro in der neuen Version 8.0 mandantenfähig ausge-

staltet wurde. Da Quality Monitoring im Detail von Call Center zu Call Center so verschieden ist wie die jeweiligen Kommunikationsziele, müssen Service Provider außerdem in der Lage sein, kundenindividuelle Monitoring-Pakete zu schnüren. Das gelingt mit Systemen, die nach dem Baukastenprinzip aufgebaut sind. Hier lassen sich aus dem Spektrum der Funktionen unterschiedlichste Lösungen modular zusammenfügen.

Als Fazit lässt sich ziehen: Das On-Demand-Service-Modell ist im Bereich Quality Monitoring für Call Center und Service Provider gleichermaßen vorteilhaft: Call Center erhalten ein kostengünstiges Anschlusssticket an den technologischen Fortschritt zur Verbesserung ihrer Kundenkontakte. Provider hingegen erschließen sich neue, lukrative Umsatzquellen. ■

Harald Zapp

Autor



Harald Zapp ist Chief Operating Officer der ASC telecom AG

www.asctelecom.com