

Sprachanalyse, Mitarbeitertraining und Prozessoptimierung

# Kundenerfahrungen spürbar verbessert

Um den Service und damit die Kundenerfahrung im unternehmenseigenen Contact Center zu optimieren, implementierte GERI HDP die Workforce Optimization (WFO) Suite von ASC. GERI HDP ist ein Finanzunternehmen für Kredit- und Risikomanagement mit Sitz in Mailand, Italien und mehr als 600 Mitarbeitern.



GERI HDP nutzt Sprachaufzeichnung, Qualitätsmanagement-Tools und Sprachanalyse-Software, um wichtige Informationen aus der Kundenkommunikation zu gewinnen, ihre Mitarbeiter besser zu trainieren und interne Prozesse zu verbessern. Die Systeme sind in die bestehende IT-Infrastruktur, wie CTI, Call Tagging und Agenten-Management, integriert.

„Die im Markt bewährte WFO-Lösung inklusive Sprachaufzeichnung und -analyse von ASC erfüllt unser Haupt-Ziel: die Verbesserung der Kundenerfahrung auf effiziente Art. Nach nur wenigen Monaten konnten wir anhand der Ergebnisse aus der

Analyse der Kundenkontakte unsere laufenden Prozesse optimieren und erhielten wertvolle Informationen über unseren Service Level“, erläutert Mr. R. Riganelli, Operation Internal Audit von GERI HDP.

Mr. Francesco Sorgato, IS Manager von GERI HDP und Project Manager für die Implementierung der ASC-Lösung, ergänzt: „Unsere Herausforderung, eine komplexe Infrastruktur in eine unternehmensweite VoIP Telefonanlage mit CTI-Umgebung eines Drittanbieters zu integrieren, wurde mit der stabilen, zuverlässigen und effektiven ASC-Lösung nahtlos erfüllt.“

Dr. Frank Schaffrath, CEO von ASC, sagt: „Die Einführung unserer hochentwickelten WFO-Lösung vollbringt Wunder bei GERI HDP, indem sie relevantes Feedback für das gesamte Unternehmen bereitstellt. Sprachanalyse hilft ihnen, die interessantesten Gespräche herauszufinden, um Mitarbeiter entsprechend zu trainieren und interne Prozesse zu verbessern. Davon profitiert das gesamte Unternehmen und vor allem die Kunden, die einen besseren Service erleben.“

Dr. Schaffrath führt weiter aus, dass Sprachanalyse gerade in Contact Centern mit hohem Anrufaufkommen und einer ansonsten kaum zu über-

schauenden Menge von Interaktionen von Vorteil ist. Die Lösung für GERI HDP umfasst 140 Arbeitsplätze im Contact Center.

## Hintergrund: Vorteile der Sprachanalyse

Der Umfang der Kommunikation, mit dem jedes Unternehmen täglich fertig werden muss, ist enorm groß. Man denke nur an all die ein- und ausgehenden Briefe, E-Mails und Telefonate. Nicht zu vergessen die interne Kommunikation. All die kommunizierten Informationen sind nicht selten entscheidend für die Optimierung des Unternehmens – auch über das Contact Center hinaus.

Aber wer kann aus dieser Informationsflut alle relevanten Informationen separieren und analysieren? Für Menschen wäre dies ein zeitraubender und somit teurer Prozess, wohingegen diese wichtige Aufgabe mit Hilfe von Sprachanalyse-Technologien weitestgehend automatisiert werden kann. Mit Sprachanalyse kann eine große Menge an Daten evaluiert werden, um relevante Anrufe zu extrahieren und für weitere Analysen zu markieren. Die flexiblen Einsatzmöglichkeiten der Sprachanalyse erweitern deren Nützlichkeit vom Contact Center auf das gesamte Unternehmen.

Hier einige der wichtigsten Vorteile, die der Einsatz einer Sprachanalyse-Software bietet:

**Verbessertes Training und Coaching:** Durch das Herausfiltern von kritischen Telefonaten mit Hilfe der Sprachanalyse kann der Supervisor eines Contact Centers die individuellen Probleme eines Agenten (z.B. beim Up-selling) feststellen, und daraufhin gezielt Trainingsmaßnahmen in die Wege leiten. Indem die Fähigkeiten des Agenten präzise gefördert und verbessert werden, kann die Qualität des Kundenkontakts dauerhaft optimiert werden. Die Agenten können sich individuell weiterbilden, was die Zufriedenheit am Arbeitsplatz steigert. Damit kann auch dem häufigen Arbeitsplatzwechsel von Agenten entgegen gewirkt werden.

**Optimierung von Geschäftsprozessen:** Mit Hilfe der Sprachanalyse können kritische Prozesse aufgedeckt und evaluiert werden. Beispielsweise kann durch das gezielte Suchen nach Gesprächen, in denen Kunden ungeduldig oder verärgert sind, der Grund für die Verärgerung gefunden und behoben werden. Es könnte sich z.B. herausstellen, dass die Agenten mit dem Bedienen zu vieler Anwendungen überfordert sind, und die Kunden aufgrund von langer Wartezeiten verärgert reagieren. Durch das Identifizieren solcher kritischen Prozesse besteht die Möglichkeit gezielt Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Im genannten Beispiel könnte die Einführung eines CRM-Systems helfen, mit dem es nur noch einen zentralen Zugangspunkt zu allen Anwendungen gibt. Verbesserte Geschäftsprozesse können Arbeitsstunden und Kosten einsparen, und verbessern letztendlich die Qualität des Contact Centers.

**Einhaltung von Compliance Richtlinien:** Mit der Sprachanalyse können alle Anrufe als gesetzeskonform verifiziert werden. Im Rahmen des Quality Monitoring kann z.B. durch den Einsatz eines Double-Opt-In-Verfahrens die rechtsgültige Einverständniserklärung von Kunden zur Sprachaufzeichnung eingeholt werden, die jederzeit wieder abrufbar ist. So können hohe Geldstrafen und unnötige Kosten vermieden werden.

**Verbesserung der Contact Center Kennzahlen:** Contact Center Kennzahlen können auf Probleme hinweisen, deren Ursache mit Hilfe der Sprachanalyse erforscht werden kann. Nach der Identifizierung der Ursache des Problems können weitere Maßnahmen eingeleitet werden. Beispielsweise kann eine hohe durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handle Time) durch Agenten verursacht werden, die sich in jeder verwendeten Anwendung immer wieder einzeln einloggen müssen. Dieses Problem könnte zum Beispiel einfach mit einem Single Sign-on gelöst werden.

**Bedürfnisse des Kunden erkennen:** Um einen tieferen Einblick in die Bedürfnisse der Kunden zu bekommen, kann analysiert werden, warum ein

Kunde anruft und welche Probleme und Wünsche er hat. Dann ist es möglich gezielt auf die Wünsche der Kunden einzugehen und die Kundenzufriedenheit maßgeblich zu steigern.

**Kontrolle der Servicekosten:** Verbringen die Agenten zu viel Zeit mit einfachen Kundenfragen, während Kunden mit größeren Problemen auf der Strecke bleiben? Durch das herausfiltern einfacher Kundenanfragen können häufig vorkommende und einfach zu klärende Anfragen identifiziert werden. Diese können oft ohne Agenteninteraktionen gelöst werden – z.B. mit Hilfe einer IVR. So haben die Agenten mehr Zeit für die Kunden übrig, die eine persönliche Beratung wirklich benötigen.

**Marktbeobachtung und Business Intelligence:** Das Filtern von Gesprächen mit Kunden, die mit Ihrem Produkt besonders zufrieden oder unzufrieden sind, oder von Gesprächen, in denen der Name eines Wettbewerbers fällt, kann Ihnen helfen aktuelle Trends frühzeitig zu erkennen.

**Vermeidung der Abwanderung von Kunden:** Identifizieren Sie wütende Kunden zeitnah, um schnell eine Problemlösung in die Wege zu leiten und zu verhindern, dass der Kunde zur Konkurrenz wechselt. Probleme die dabei erkannt werden, können gelöst und zukünftig verhindert werden. ■



**Dr. Frank Schaffrath**

CEO von ASC, sagt:

„Die Einführung unserer hochentwickelten WFO-Lösung vollbringt Wunder bei GERI HDP, indem sie relevantes Feedback für das gesamte Unternehmen bereitstellt.“