

Sprachanalyse für
Kundenservice und Vertrieb
aus der deutschen Cloud

voiXen

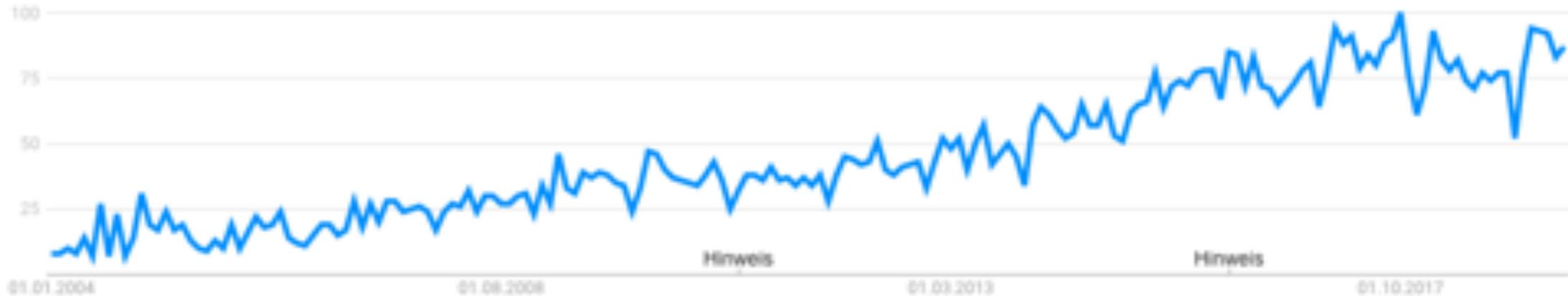
“Drei Kniffe, um das Mitarbeiterpotenzial
besser auszuschöpfen”

Webinar, 28.6.2019



Employee Engagement: Alles Quatsch?

Interesse im zeitlichen Verlauf



Glückliche Mitarbeiter machen ein Unternehmen

14%

wertvoller.



voiXen – wer wir sind, was wir tun

Sprache:
Die Basis für
Kommunikation.



>15 Mitarbeiter
Das sind tolle Entwickler,
sprachbegeisterte Computerlinguisten,
hörende und schreibende Transkriptoren,
ein kundenverstehender Vertrieb, eine kreative
Marketingfeuerwehr und der hoffentlich
perfekte Kundenservice.

Das Ziel?
Nutzung von KI und Big Data
zur Verbesserung von
Kundenservice
und Vertrieb

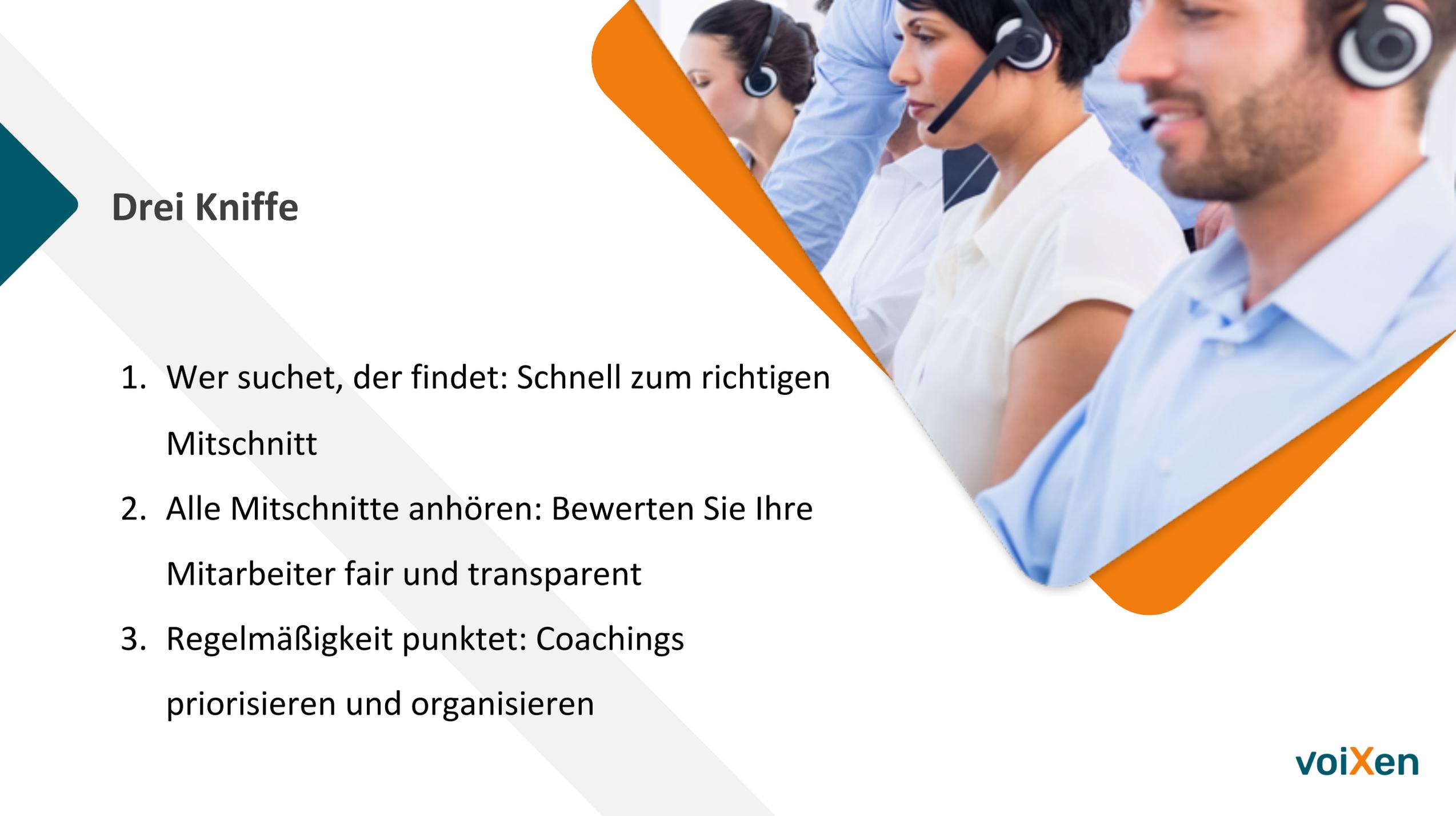
voiXen:
Ein innovatives
deutsches
Unternehmen.



2014
gegründet, Standorte
in Berlin und Hamm

Ralf Mühlenhöver
Geschäftsführer





Drei Kniffe

1. Wer sucht, der findet: Schnell zum richtigen Mitschnitt
2. Alle Mitschnitte anhören: Bewerten Sie Ihre Mitarbeiter fair und transparent
3. Regelmäßigkeit punktet: Coachings priorisieren und organisieren

Warum sollen Mitarbeiter trainiert werden

84% Ihrer Kunden wünschen sich menschliche Interaktion

71% Ihrer Kunden sagen, die Mitarbeiter sind hauptverantwortlich für ein positives Kundenerlebnis



Figure 7: Human vs. Automated Interaction



Percent who indicate:
"I'll want to interact with a real person more as technology improves"

Source: PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18



00:21

-04:19



Japan: Mann heiratet Hologramm

20.11.2018 Weltbilder - NDR Fernsehen

Der 35-jährige Akihiko Kondo hat geheiratet. Aber nicht etwa seine langjährige Freundin aus Fleisch und Blut. Er sagte "Ja" zu Miku Hatsune - einer synthetischen Pop-Ikone.

Video verfügbar bis:
20.11.2019 - 23:30 Uhr



Selbst die alten Griechen wussten schon ...

„Das Menschlichste, was wir haben,
ist doch die **Sprache**. Und wir haben
sie, um zu sprechen.“

Theodor Fontane

Die Herausforderung im Kundenservice

“Die ABC AG ist ein bundesweit agierendes Versicherungsunternehmen. Jeden Tag gehen an den 5 eigenen und fremden Callcenter-Standorten über 5.000 Anrufe auf den technischen und Vertriebs-Hotlines ein.

In über 1.000 Anrufen pro Tag verhalten sich die Mitarbeiter nicht konform zu den **Unternehmensrichtlinien**.

In über 500 Anrufen werden vom Servicemitarbeiter **wichtige Kundenimpulse** nicht erfasst.

Servicemitarbeiter am Telefon dokumentieren in der Regel nur Themen, die einen Folgeprozess auslösen. Wichtige Informationen werden nicht dokumentiert, nicht gehört oder nicht ausreichend gewichtet.”





1

Wer sucht, der findet:

Schnell zum richtigen Mitschnitt

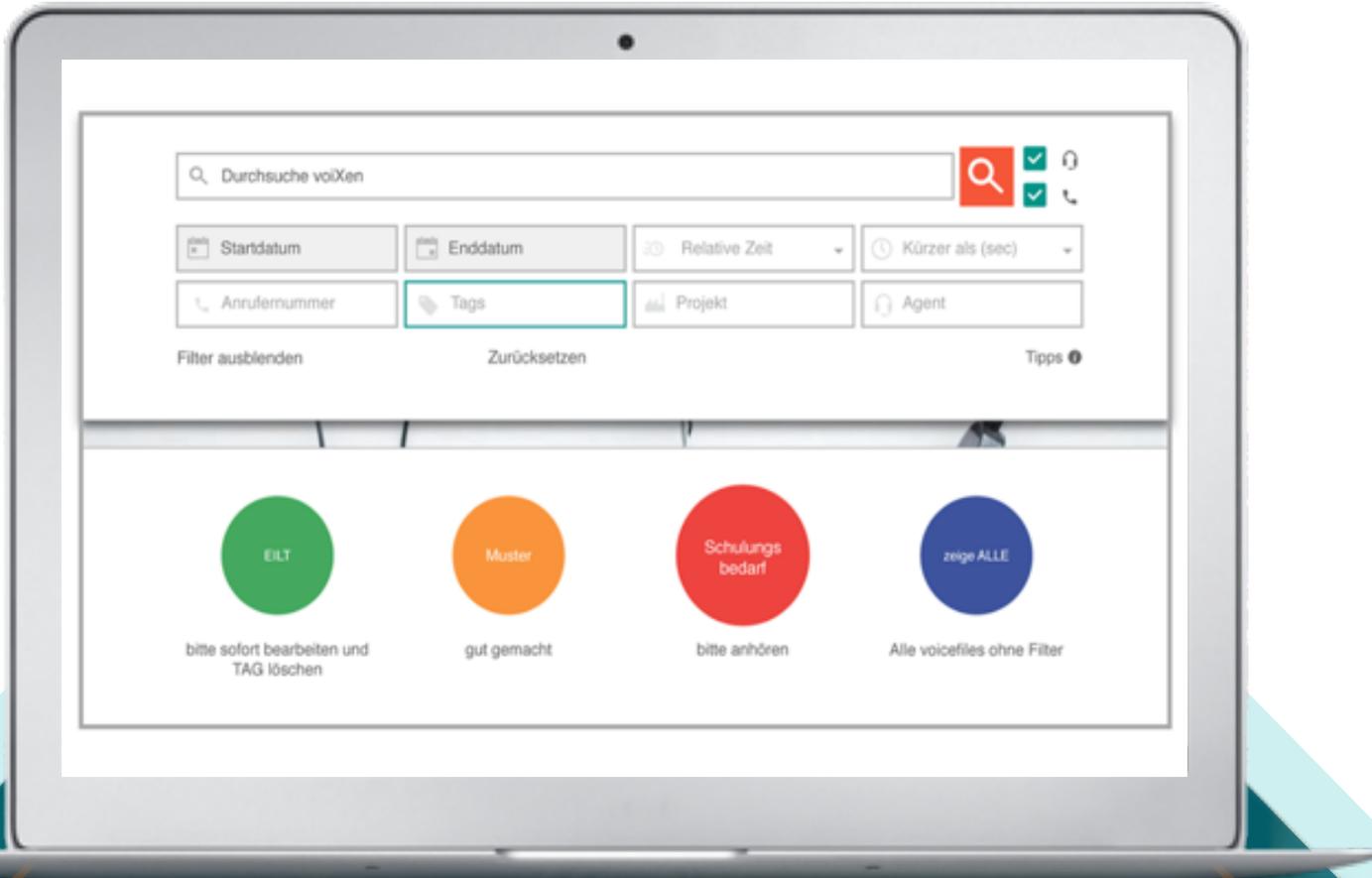


Lernen von den Besten oder sich selbst

- Best Practices: ein gute Beispiele wirken
- Eigene Mitschnitte anhören
- Mustertelefonate für neue Mitarbeiter
- Wurden eine Einwilligung wirklich gegeben?
- Wir behandle ich einen Einwand?



DIE SPRACHDATEIEN SUCHMASCHINE



voiXen zeigt Ihnen **Gesprächsmitschnitte** auf einer Website an. Diese können Sie **filtern, sortieren, suchen**: Uhrzeit und Datum, Projekt, Mitarbeiter, Anrufer, Anrufgrund, Gesprächslänge. Das Transkript gibt Ihnen Zugriff auf den im Telefonat gesprochenen Text. Mit „Tags“ (Markierungen) können Sie individuelle zusätzliche Attribute verleihen.

DER KOMFORTABLE AUDIO PLAYER

voixens im Browser integrierte **Abspielfunktion** bietet Ihnen den komfortablen Zugriff auf die Telefonate. Mit den Markierungen:

- automatisch (im Bild orange: die Stelle, an der das gesuchte Wort „Vertragsabschluss“ gefunden wurde), und
- manuell (im Bild grün und rot, vom Coach händisch durchgeführten)

sowie den nach Anrufer und Agent getrennten Tonspuren sehen Sie auf einen Blick den Inhalt, Emotionen und Auffälligkeiten (Pausen, Ins-Wort-Fallen).

The screenshot displays the voixens audio player interface. At the top, there is a header with columns for 'Datum', 'Projekt', 'Agent', 'Telefonnummer', 'Dauer', and 'Attribute'. Below this, the call details are shown: '28.09.2018 16:28', 'Musarna', 'Max_Mustermann', '+49303440996', and '604s'. A search bar contains the word 'golden'. The main area shows a waveform of the audio recording with three highlighted segments: a green segment labeled 'Top Guter Einwand', an orange segment labeled 'Vertragsabschluss', and a red segment labeled 'Nicht gut Auf wichtigen Hinweis des Kunden nicht eingegangen'. The timeline at the bottom shows a play button, a progress bar from 00:00 to 10:04, and a volume icon. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Transkript öffnen', 'Herunterladen', and 'Teilen', along with a text prompt: 'wie gesagt falls Sie beim Vertragsabschluss denselben Verbrauch angegeben haben das'.

2

**Alle Mitschnitte anhören: Bewerten Sie Ihre
Mitarbeiter fair und transparent**



Warum kündigen Mitarbeiter?

Kündigungsgründe

- Fehlender Job-Fit
- Unzufriedenheit mit dem eigenen Gehalt
- Mangel an Karrieremöglichkeiten
- Anstrengende Arbeitsatmosphäre
- Mangel an Anerkennung

Gründe zu bleiben

- Passender Job-Fit
- Selbstwertgefühl bei der Arbeit
- Trainings- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Belohnungssystem



<https://blog.injixo.com/de/personaleinsatzplanung/die-haufigsten-grunde-warum-contact-center-mitarbeiter-kundigen>



Fairness

- Wer beurteilt wie? regelmäßige Anerkennung
- Stärken stärken: zeigt Wertschätzung
- Vorbilder kreieren (“So hört sich gut an”)
- Anreize schaffen

Maschinen können anhand der immer gleichen Parameter (alle) Gespräche beurteilen, und zwar **objektiv** und **fair**!

DAS QUALITÄTS DASHBOARD

Mit den Dashboards konfigurieren Sie individuelle Metriken und KPIs, die Ihnen einen schnellen Überblick über einzelne Aspekte des Qualitätsmanagements geben. Behalten Sie im Auge, ob Ihre Agenten souverän agieren oder ob es Eskalationen gibt.

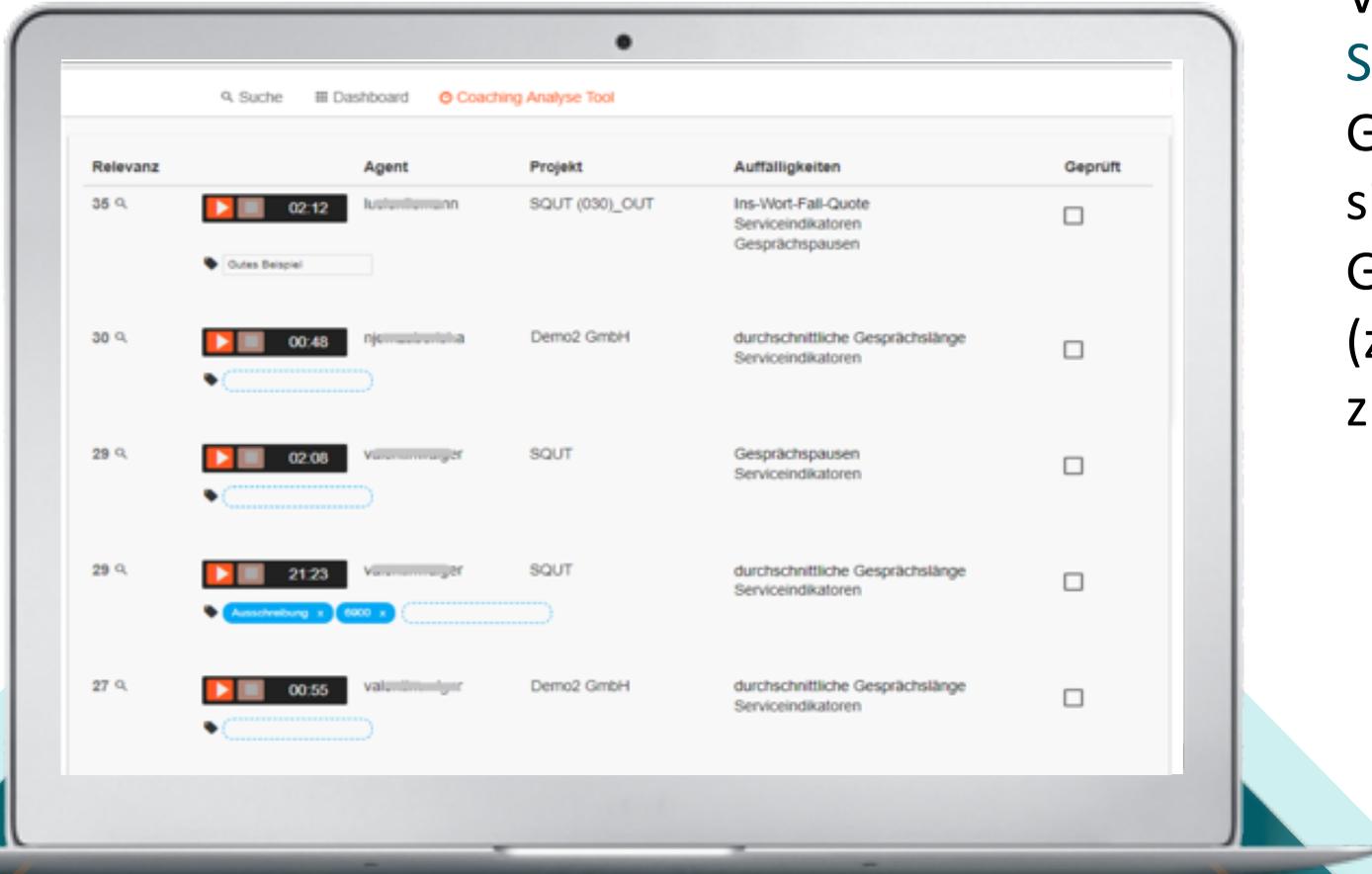


Effizienzsteigerung

Mit voiXen reduzieren Sie Ihren Aufwand für manuelle, stichprobenartige Qualitätsprüfung und ermöglichen **effektiveres Coaching**. Die besten Mitarbeiter, die Sie haben - Coaches, Supervisoren, Trainer, Teamleiter - können sich auf wichtigere, **ertragreichere Aufgaben** konzentrieren und mehr Zeit mit den Mitarbeitern verbringen.



DAS COACHING ANALYSE TOOL

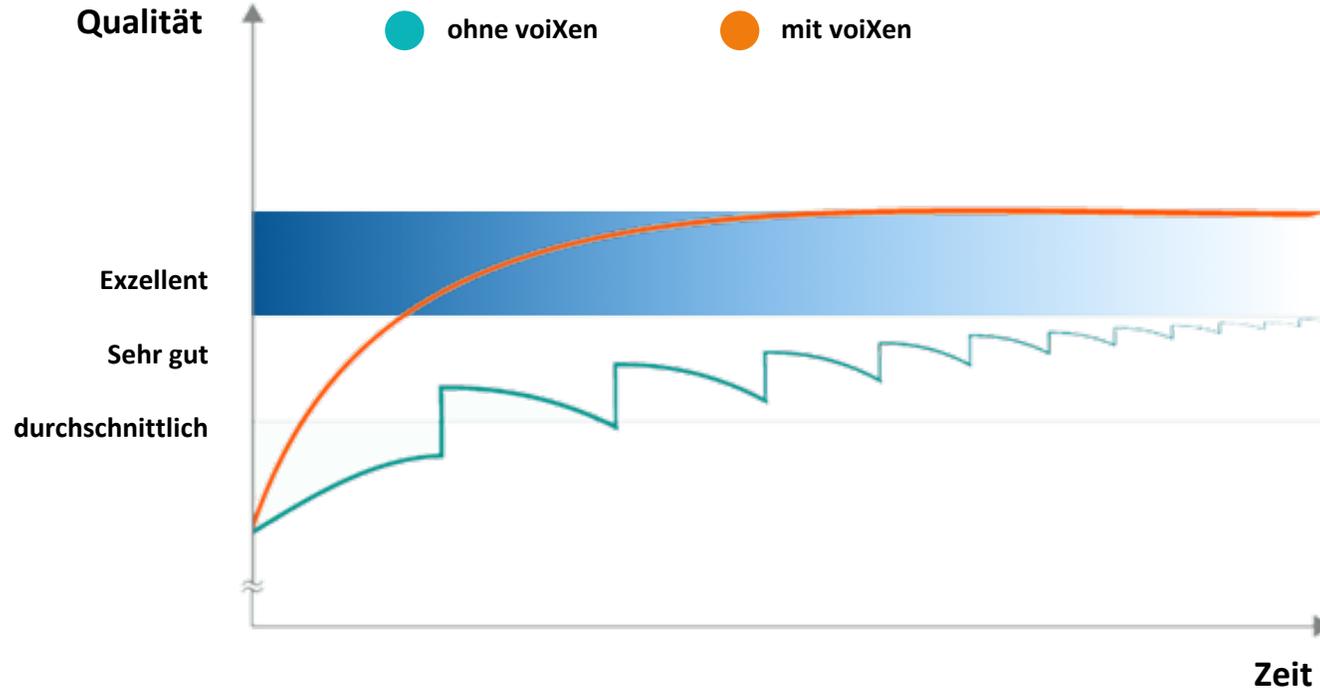


The screenshot displays the 'Coaching Analyse Tool' interface. At the top, there are navigation options: 'Suche', 'Dashboard', and 'Coaching Analyse Tool'. Below this is a table with the following columns: 'Relevanz', 'Agent', 'Projekt', 'Auffälligkeiten', and 'Geprüft'. The table lists five call recordings with their respective details and coaching points.

Relevanz	Agent	Projekt	Auffälligkeiten	Geprüft
35	Iustizlermann	SQUT (030)_OUT	Ins-Wort-Fall-Quote Serviceindikatoren Gesprächspausen	<input type="checkbox"/>
30	njenastretelka	Demo2 GmbH	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>
29	valentinwagner	SQUT	Gesprächspausen Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>
29	valentinwagner	SQUT	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>
27	valentinwagner	Demo2 GmbH	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>

Das **Coaching** Analyse-Tool reduziert Ihre Vorbereitungszeit für **zielgerichtete Schulungen**. Es zeigt Ihnen die Gespräche, die besonders zu beachten sind, weil sie stark vom Durchschnitt der Gespräche abweichen, als **Top-10-Liste** (zu viele “falsche” Wörter, zu lang/kurz, zu viele Gesprächspausen, usw.).

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



Durch den Fokus auf das Wesentliche bei der Qualitätsoptimierung steigern Callcenter lukrative KPIs wie **AHT** und **First Contact Resolution Rate/First Fix Rate**. voiXen ermöglicht Ihnen Spitzenleistungen im Kundenservice und Vertrieb.

#3

Regelmäßigkeit punktet:

Coachings priorisieren und organisieren



Überfordert Sie die manuelle Planung?



Rennen Sie Ihren Deadlines hinterher?



Ab diesem Herbst verfügbar

Coaching für dein Team

voixen Coaching ist eine zentrale Plattform für Coaching im Contact Center. Dabei behältst du stets den Überblick, damit du dich auf das konzentrieren kannst, was wirklich wichtig ist: der Fortschritt in deinem Team. Und für dein Team ist voixen Coaching vor allem eins: nachvollziehbares Coaching, das einfach Spaß macht.

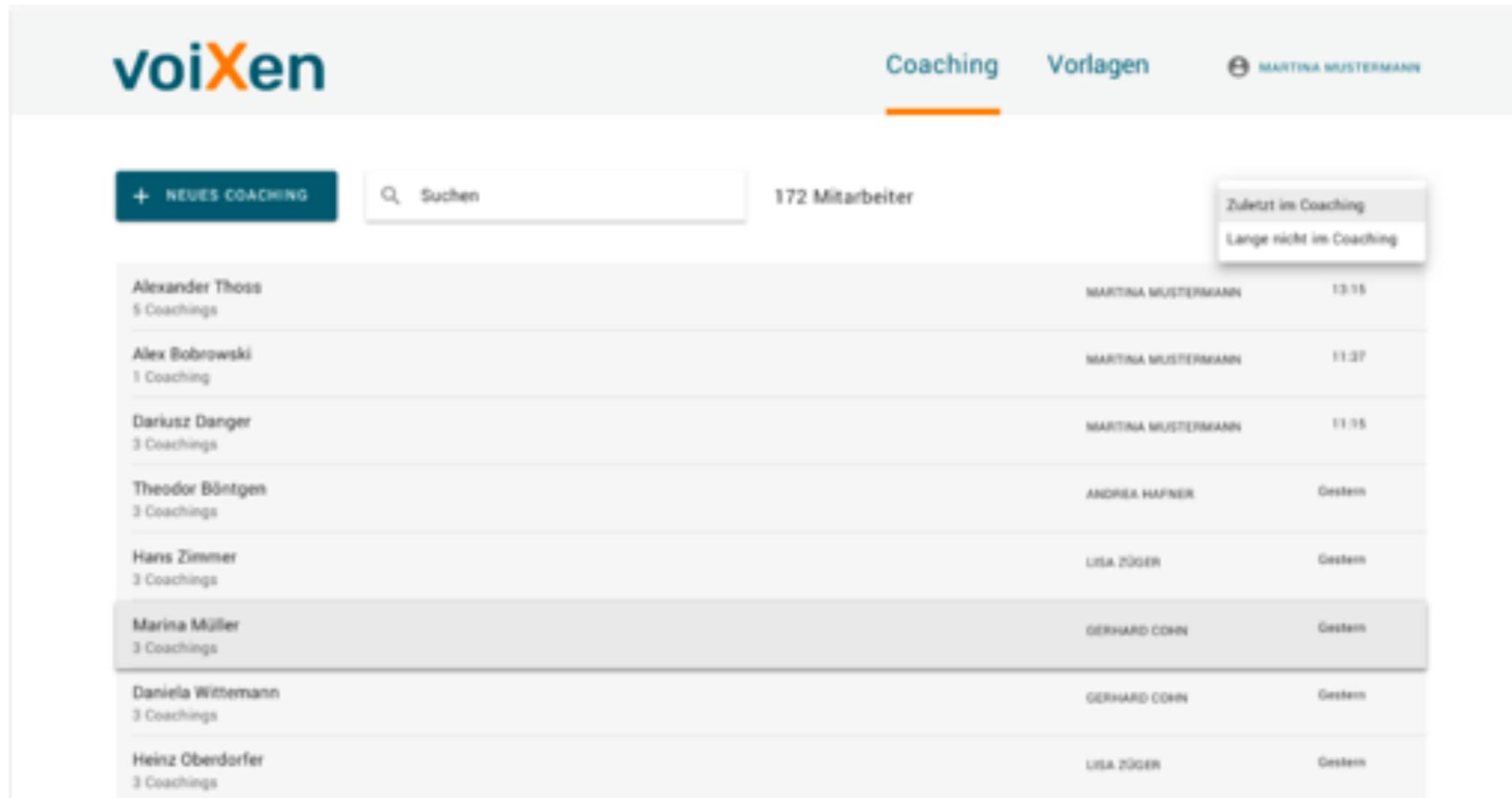
Ich habe die Datenschutzbedingungen gelesen.

LOS GEHT'S

Du nutzt voixen Coaching bereits? [Hier anmelden](#).



Digitales Coaching: Übersicht des Teams



The screenshot displays the 'voixen' digital coaching interface. At the top, the 'voixen' logo is on the left, and navigation tabs for 'Coaching' (highlighted with an orange underline) and 'Vorlagen' are in the center. A user profile for 'MARTINA MUSTERMANN' is visible on the right. Below the navigation, there is a '+ NEUES COACHING' button, a search bar with the text 'Suchen', and a count of '172 Mitarbeiter'. A dropdown menu is open, showing options for 'Zuletzt im Coaching' and 'Lange nicht im Coaching'. The main content is a table listing employees and their coaching sessions.

Name	Coachings	Coach	Zeitpunkt
Alexander Thoss	5 Coachings	MARTINA MUSTERMANN	13:15
Alex Bobrowski	1 Coaching	MARTINA MUSTERMANN	11:37
Dariusz Danger	3 Coachings	MARTINA MUSTERMANN	11:15
Theodor Böntgen	3 Coachings	ANDREA HAFNER	Gestern
Hans Zimmer	3 Coachings	LISA ZÜGER	Gestern
Marina Müller	3 Coachings	GERHARD COHN	Gestern
Daniela Wittemann	3 Coachings	GERHARD COHN	Gestern
Heinz Oberdorfer	3 Coachings	LISA ZÜGER	Gestern

Digitales Coaching: Alle Infos auf einen Blick

voiXen

Coaching

Marina Müller

Vorlagen

MARTINA MUSTERMANN

Marina Müller

ZUGANG ÜBER MARINA.MUELLER@DIALOG-HEROES.DE

Nächstes Coaching planen

Coachings pausieren

AKTUELLES COACHING

ZUSTELLREKLAMATION (5 GESPRÄCHE)

GESAMT **82%** FACHLICH **87%** KOMMUNIKATION **72%**

- 👍 Du bist jetzt routinierter und hast dich merkbar verbessert bei der Abwicklung von Zustellreklamationen. Weiter so! >
- 👎 Während du recherchierst, gibst du häufig kein Signal, was du jetzt gerade machst. Das führt beim Kunden zu Unsicherheit.
- 👎 Zeige mehr Verständnis für die Situation des Kunden und schaffe durch Empathie in Momenten der Unzufriedenheit Vertrauen.
- 👍 Die Begrüßungs- und Verabschiedungsformeln beherrschst du zuverlässig und trägst so zum professionellen Auftreten der Marke bei.

23. MÄRZ 2019

ZUSTELLREKLAMATION (4 GESPRÄCHE)

GESAMT **65%** FACHLICH **71%** KOMMUNIKATION **54%**

- 👍 Du beherrschst die Begrüßungs- und Verabschiedungsformeln zuverlässig und trägst so zum professionellen Auftreten der Marke bei. >

voiXen

Digitales Coaching: Alle Details auf einen Blick

The screenshot displays the voixen digital coaching interface. At the top, the user is identified as Marina Müller on 'Heute' (Today). The main section is titled 'ZUSTELLREKLAMATION (5 GESPRÄCHE) Coaching, 28. April 2019'. It features a summary of performance metrics: 'GESAMT 82%', 'FACHLICH 87%', and 'KOMMUNIKATION 72%'. Below this, there are three feedback items: a green thumbs-up for being more routine, a red thumbs-down for not signaling work during research, and another red thumbs-down for not showing enough understanding. A 'ZEILE HINZUFÜGEN' button is present. The 'FACHLICH' section is expanded, showing 'Emotionale Analyse' with a green thumbs-up and feedback: 'Du gehst auf die Bedürfnisse der Kunden ein und äusserst dein Mitgefühl und Verständnis für die Lage des Kunden. Du machst das sehr gut!'. The 'Sachliche Analyse' section is also visible. A sidebar on the left lists five calls with their respective scores: Call 1 (82%), Call 2 (85%), Call 3 (87%), Call 4 (81%), and Call 5. The bottom of the sidebar is labeled 'GESPEICHERT'.

voixen Coaching Marina Müller Heute Vorlagen MARTINA MUSTERMANN

ZUSTELLREKLAMATION (5 GESPRÄCHE)
Coaching, 28. April 2019

GESAMT 82% FACHLICH 87% KOMMUNIKATION 72%

- 👍 Du bist jetzt routinierter und hast dich merkbar verbessert bei der Abwicklung von Zustellreklamationen. Weiter so!
- 👎 Während du recherchierst, gibst du häufig kein Signal, was du jetzt gerade machst. Das kann beim Kunden zu Unsicherheit führen.
- 👎 Du könntest mehr Verständnis zeigen für die Situation des Kunden und durch Empathie in Momenten der Unzufriedenheit Brücken bauen.
- 👍 Die Begrüßungs- und Verabschiedungsformeln beherrschst du zuverlässig und trägst so zum professionellen Auftreten der Marke bei.

ZEILE HINZUFÜGEN

FACHLICH

Emotionale Analyse ● CALL 1 ● CALL 2 ● CALL 3 ● CALL 4 ○ CALL 5

Du gehst auf die Bedürfnisse der Kunden ein und äusserst dein Mitgefühl und Verständnis für die Lage des Kunden.

👍 Du machst das sehr gut!

Sachliche Analyse ● CALL 1 ● CALL 2 ● CALL 3 ● CALL 4 ○ CALL 5

INTERAKTIONEN

- Call 1 (82%)
- Call 2 (85%)
- Call 3 (87%)
- Call 4 (81%)
- Call 5

INTERAKTION HINZUFÜGEN

GESPEICHERT

Digitales Coaching: Einfach, webbasiert.

The screenshot displays the 'Zustellreklamation' section of the voiXen coaching tool. It features a navigation bar with 'Coaching', 'Vorlagen', and 'Zustellreklamation' (highlighted), and a user profile for 'MARTINA MUSTERMANN'. The main heading is 'Coachingkriterien', with a subtext explaining that these criteria are used for coaching and can be weighted. The interface is divided into two sections: 'FACHLICH' and 'KOMMUNIKATION', each with a 'BEARBEITEN' button. The 'FACHLICH' section contains two criteria: 'Emotionale Analyse' (with a weight of 3 P) and 'Sachliche Analyse' (with a weight of 'MUST HAVE'). A '+ NEUES KRITERIUM' button is located below the 'Sachliche Analyse' criterion. The 'KOMMUNIKATION' section contains one criterion: 'Begrüßung' (with a weight of 3 P). A 'GESPEICHERT' status bar is visible at the bottom left.

voiXen Coaching Vorlagen **Zustellreklamation** MARTINA MUSTERMANN

Coachingkriterien

Diese Bewertungskriterien werden im Rahmen eines Coachings für jedes Kriterium geprüft. Du kannst die Kriterien unterschiedlich gewichten.

FACHLICH **BEARBEITEN**

Wahrgenommenes Problemverständnis und Eignung der angebotenen Lösung

JA / NEIN
Emotionale Analyse JA: 3 P / NEIN: 0 P
Du gehst auf die Bedürfnisse des Kunden ein und äußerst dein Mitgefühl und Verständnis für die Lage des Kunden.

JA / NEIN
Sachliche Analyse MUST HAVE
Du machst klar, dass du die Bedürfnisse des Kunden inhaltlich verstanden hast und gibst dem Kunden auf diese Weise Sicherheit, dass das Unternehmen...

+ NEUES KRITERIUM

KOMMUNIKATION **BEARBEITEN**

Freundlichkeit und Umgangsformen

JA / NEIN
Begrüßung JA: 3 P / NEIN: 0 P
Du begrüßt den Kunden mit Nennung des Firmennamens, deines Namens und einer kurzen Nachfrage, bei was geholfen werden kann.

GESPEICHERT

Digitales Coaching: Einfach, webbasiert.

voixen Coaching Vorlagen **Zustellreklamation** MARTINA MUSTERMANN

Neues Kriterium

Name
Emotionale Analyse

Bezeichnung des Items in zwei bis drei Worten

Beschreibung
Du gehst auf die Bedürfnisse des Kunden ein und äußerst dein Mitgefühl und Verständnis für die Lage des Kunden.

TYP
 JA / NEIN SKALA MULTIPLE CHOICE

WENN JA: 3 PUNKTE MUST HAVE
WENN NEIN: 0 PUNKTE MUST HAVE

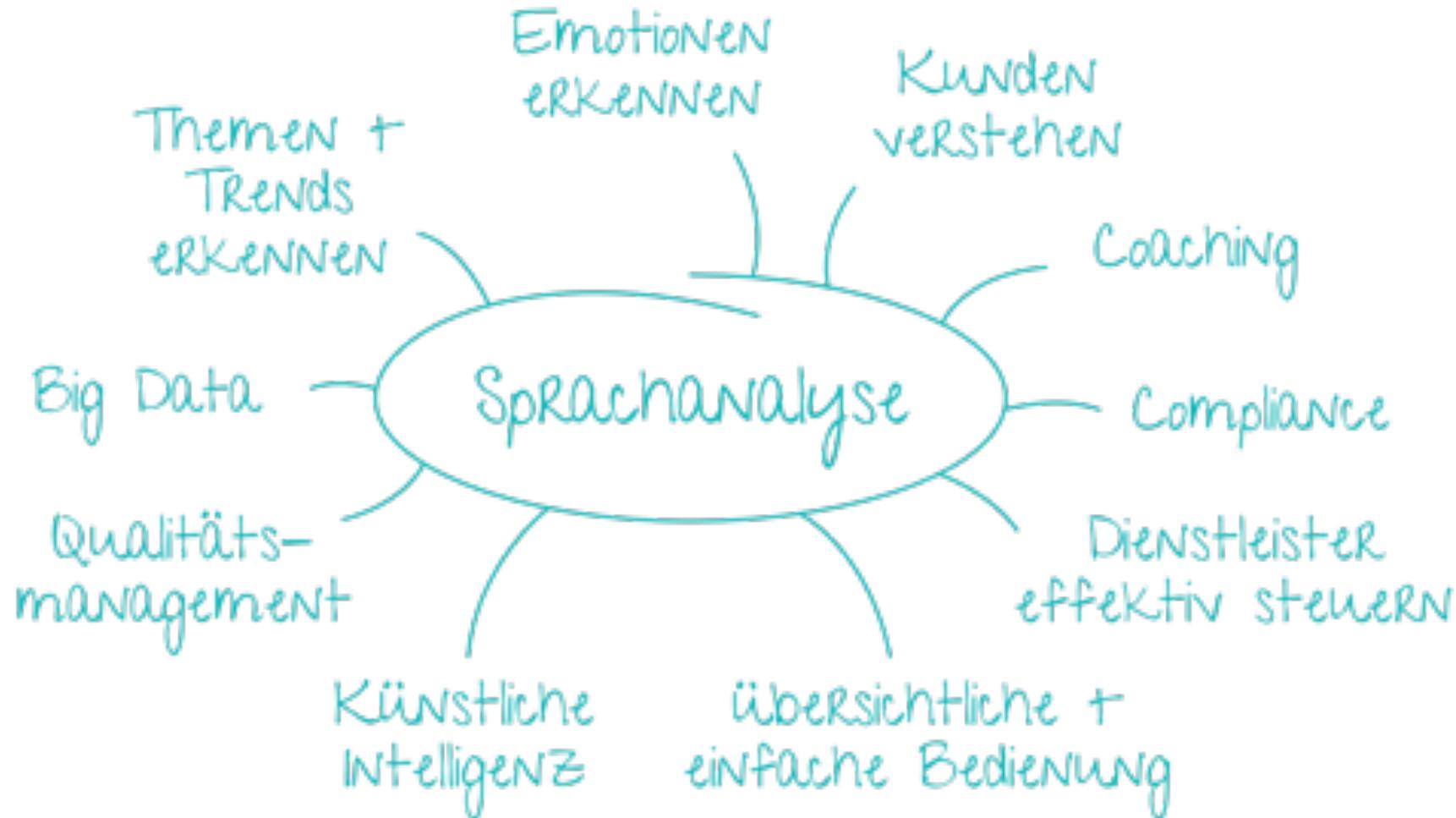
"NICHT ANWENDBAR" MÖGLICH

BEWERTUNG BEI 100% ... 100% JA:
Nachricht
Das machst du sehr gut. Weiter so!

Der Ja / Nein-Itemtyp ist für Kriterien, die entweder erfüllt sind, oder nicht erfüllt sind.



Sprachanalyse aus Deutschland



Die Lösung

voiXen ist die **Sprachanalyse**- Software aus der deutschen Cloud. Unternehmen können damit schnell und dauerhaft die **Qualität** und die **Produktivität** ihrer Call-/Contact-Center entscheidend steigern.

Umsatzpotentiale werden erkannt und können realisiert werden.

Durch den Einsatz von KI (Machine und Deep Learning) und NLP (Natural Language Processing) **finden wir heraus, was Kunden wirklich wollen**, und wo Mitarbeiter eine bessere Leistung erbringen können.

voiXen **verschriftet, kategorisiert und analysiert** vollautomatisch Gesprächsinhalte. Hierdurch werden entscheidende Teile der telefonischen Kommunikation schnell auffindbar.

Gleichzeitig werden die **Inhalte** ausgewertet und **Trends** in Echtzeit visualisiert.



Ihre Vorteile auf einen Blick

Effektives Coaching

durch Reduktion der Rüstzeiten, z.
B. das Anhören vieler
Gesprächsmitschnitte

Reduktion der durchschnittlichen
Gesprächszeit (AHT) und Erhöhung der
Erstlösungsquote (FFR) durch passgenaue
Gesprächsführung



Höhere Umsätze
je Mitarbeiter durch
kontinuierliche
Gesprächsoptimierung

Loyale Mitarbeiter
durch objektive und faire
Leistungsbewertung

Voice of the Customer erkennt
Kundenwünsche und misst
Zufriedenheit (NPS)

Kontakt

voiXen GmbH

Hohenzollerndamm 27a

10713 Berlin

Web: www.voixen.ai

Mail: ralf@voixen.ai, sarah@voixen.ai

Phone: +49 30 5683 7800

“Wir geben Ihren Daten eine Bedeutung!”

Mit voiXen erhalten Sie eine gute Sicht auf wichtige Details im Kundendialog. Verfügbar aus der deutschen Cloud realisiert unsere Sprachanalyse-Software für Sie ungeahnte Potentiale im Kundenservice und Vertrieb. Versprochen!”

voiXen

