



# voiXen

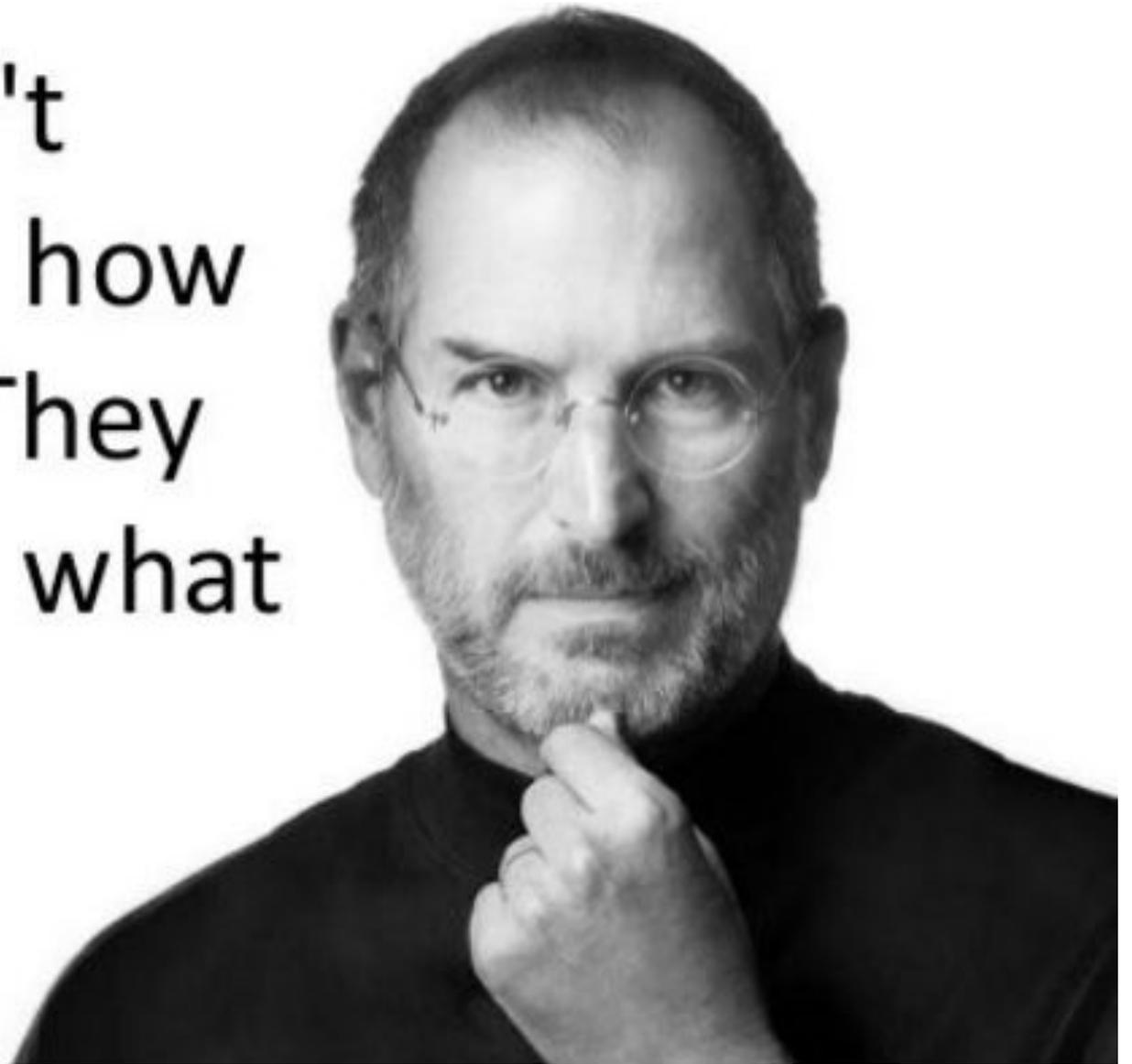
## **Einblicke in das Wesen Ihres Kunden: Voice of the Customer**

10. Customer Experience Week

14.03.2019, 16 Uhr

“Customers don't measure you on how hard you tried. They measure you on what you deliver.”

- *Steve Jobs*



# Und wer spricht hier?



## **“Der Kundenverstehler” - technikverliebter BWLer**

1988-1996: Erste Erfahrungen mit High-Tech im Masch.bau - USA+Asien

1996: Gründung meiner Unternehmensberatung

1999: Gründung des Softwareunternehmens Voxtron in DACH-Region

2014: Verkauf des Unternehmens an industriellen Investor

2014-2017: Vorstandstätigkeit Enghouse AG

2018: Neuland is calling - Geschäftsführender Gesellschafter voiXen

Über 800 Call/Contact Center Projekte realisiert.

Glaubt an die Evolution. Und an die Revolution.

# Sie erfahren in diesem Webinar:

- Warum rufen Ihre Kunde an?
- Was bewegt Ihre Kunden?
- Nie mehr lästige und zeitraubende Befragungen?
- Trends und Themen frühzeitig erkennen?
- Wie senke ich die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT)?

**Die Stimme des Kunden automatisch verstehen!**



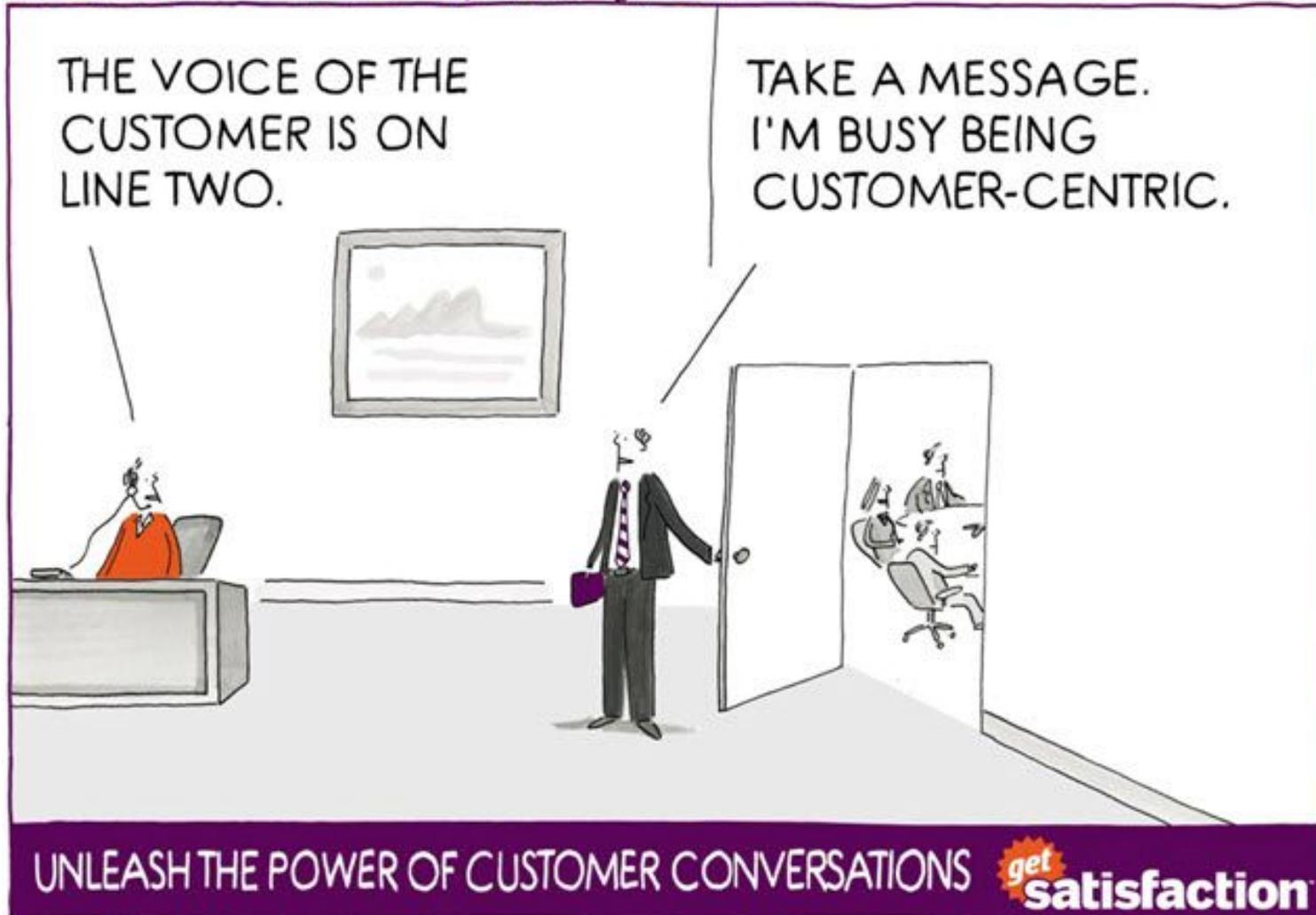
# Voice of the Customer



*Die Stimme des Kunden, auch im deutschen Sprachraum zumeist Voice of the Customer (VOC) genannt, ist ein Begriff, der in der Wirtschaft und in der Informationstechnologie (z. B. in ITIL) verwendet wird, um den Prozess der Erfassung der Erwartungen, Vorlieben und Abneigungen des Kunden zu beschreiben um ausgesprochene und unausgesprochene Kundenwünsche zu ermitteln.*

# Voice of the Customer ... und die Realität?!

Adventures in Community Management



# Erhebungsformen der Kunden(zufriedenheits)befragung

## Telefon:

- Automatisiert über IVR
- Proaktiv über Agent

## Online:

- E-Mail
- Website
- App

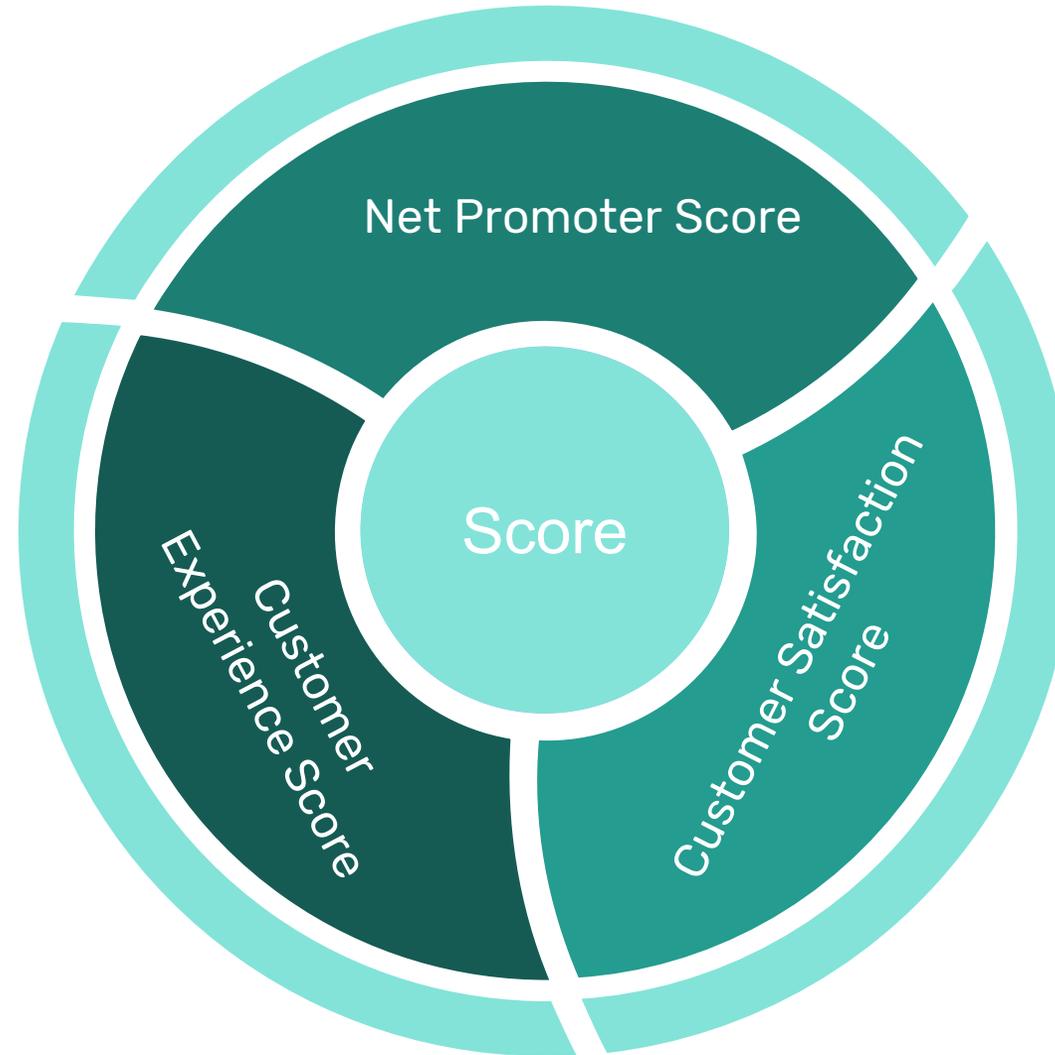
## Schrift:

- Post
- Vor-Ort- Event

## Persönlich:

- im Laden (Kasse)
- Servicecounter (Werkstatt)
- Veranstaltung

# Welche Indizes gibt es?



# Welcher Index ist der Richtige?

## Customer Satisfaction Score

### CSAT

- Kunde bewertet seine Zufriedenheit mit Produkt, Service und Unternehmen
- Direkte Frage nach Zufriedenheit
- Skala variiert 1-3, 1-5, 1-10

## Customer Effort Score

### CES

- zeigt, wie einfach die Kundeninteraktion ist
- wie hoch ist der Aufwand, um ein Problem zu lösen?
- Skala von 1 (sehr geringer Aufwand) bis 7 (sehr hoher Aufwand)

## Net Promoter Score

### NPS

- misst mit Fan-Indikator die emotionale Bindung des Kunden
- "Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns weiterempfehlen?"
- Skala 1 (überhaupt nicht) bis 10 (sehr wahrscheinlich)



## Was haben alle diese Formen gemeinsam?

- Zeitverzögerung
- Aussagekraft über Details steigt mit Anzahl der Fragen
- Art (und Reihenfolge) der Fragen (Manipulation)
- Relativ hoher Zeitaufwand (sowohl Erfassung als auch Auswertung)

 **ungenau**

# Was bewegt meine Kunden







## Herausforderungen

- Agent kann nicht alles erfassen
- Reason Codes zu viele, oder zu ungenau, oder beides
- Zeit für Nachbearbeitung könnte besser investiert werden
- AHT insgesamt steigt
- Menge der Daten ist unübersichtlich

# Alle Informationen aus einem Telefonat



# Information, die vom Mitarbeiter verarbeitet wird



# Und was am Ende übrig bleibt ...

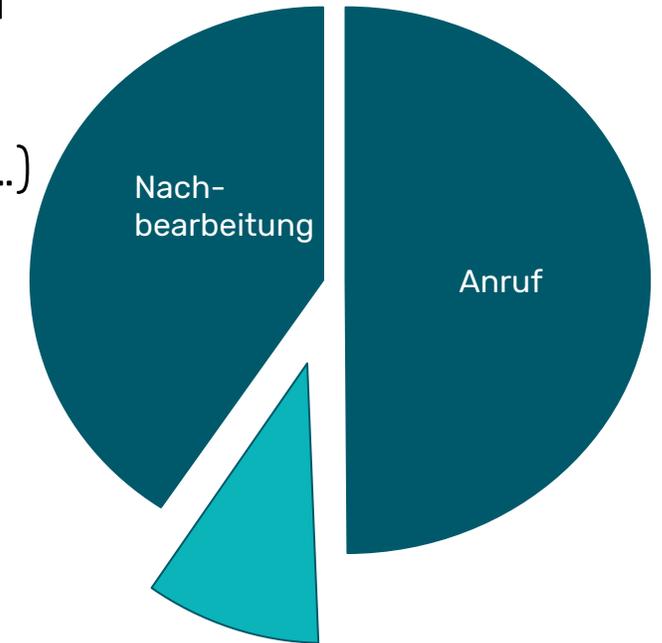
Angebot

Kündigen

# Durchschnittliche Bearbeitungszeit

- Neben der eigentlichen Zeit am Telefon verbringt der Mitarbeiter (viel? zu viel?) Zeit mit der Nachbearbeitung
- Warum? U.a. Eingabe des Anrufgrunds (reason code, call code, ...)
- Was ist das? Eingabe des/r Ergebnisse/s
- Aber natürlich auch "echte Nachbearbeitung", nächste Schritte einleiten, Kollegen informieren, ...

$$\text{Average Wrap-Up Time} = \frac{\text{Total Handling Time} - \text{Total Hold Time} - \text{Total Talk Time}}{\text{Number of Calls}}$$



**Verkürzen** Sie die Nachbearbeitungszeit (After Call Work) durch **Automatisierung**

**Reduzieren** Sie auch die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) durch **Automatisierung**



# Wie funktioniert voiXen (funktionell)?



# Was sagen Ihre Kunden wirklich?



Sie erzählen es Ihnen doch,  
in jedem Telefonat:

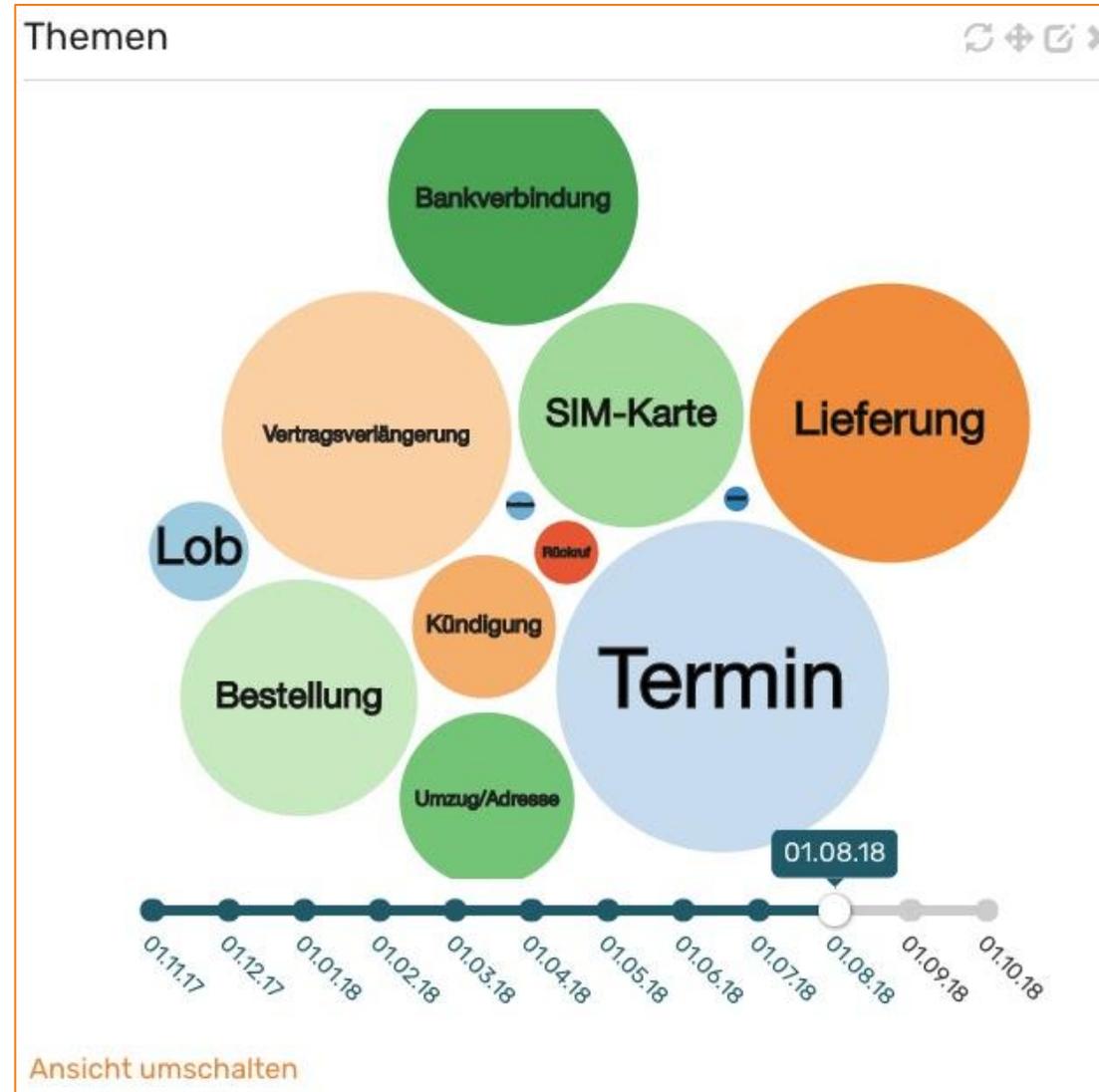




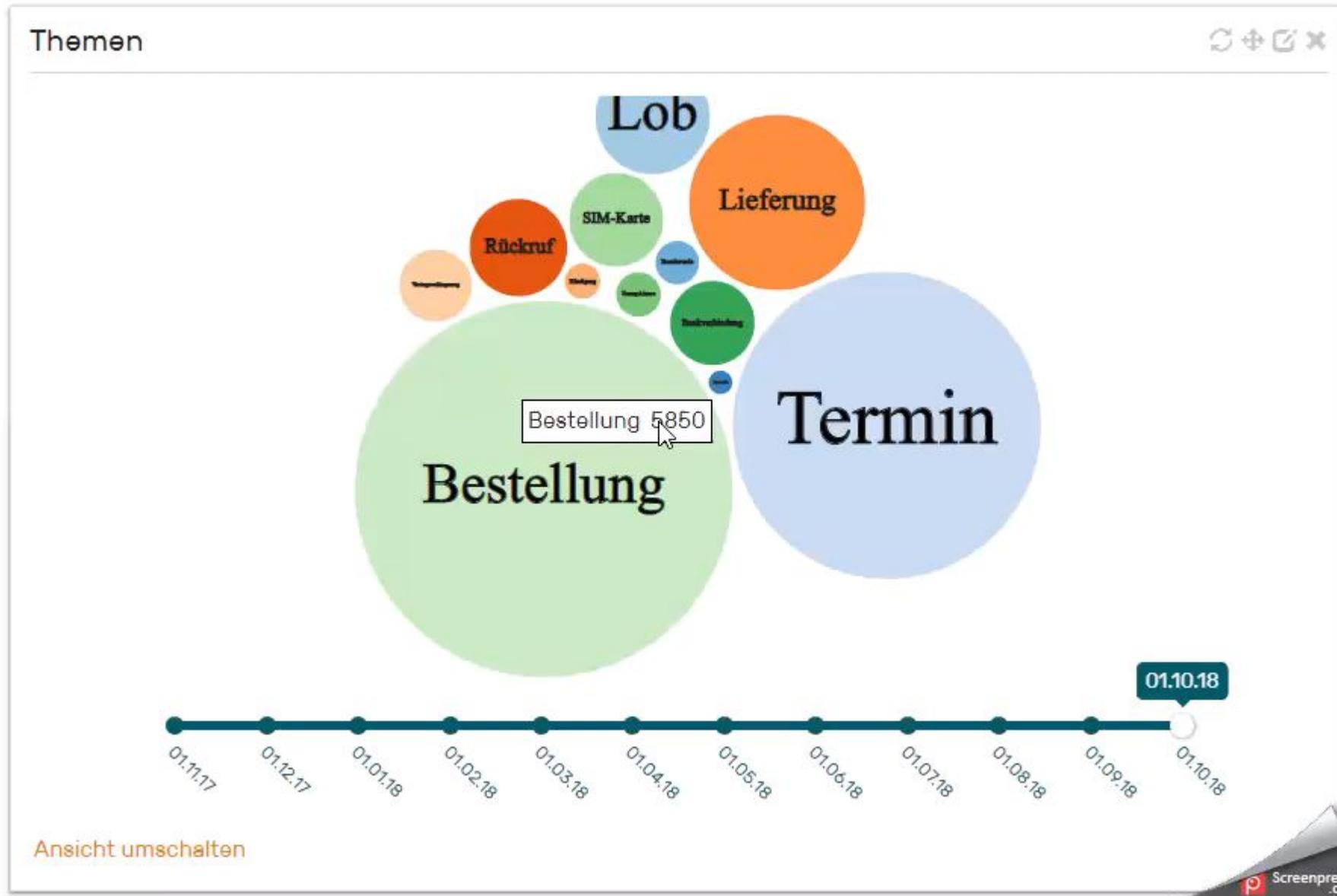
# Was bewegt Ihre Kunden wirklich?



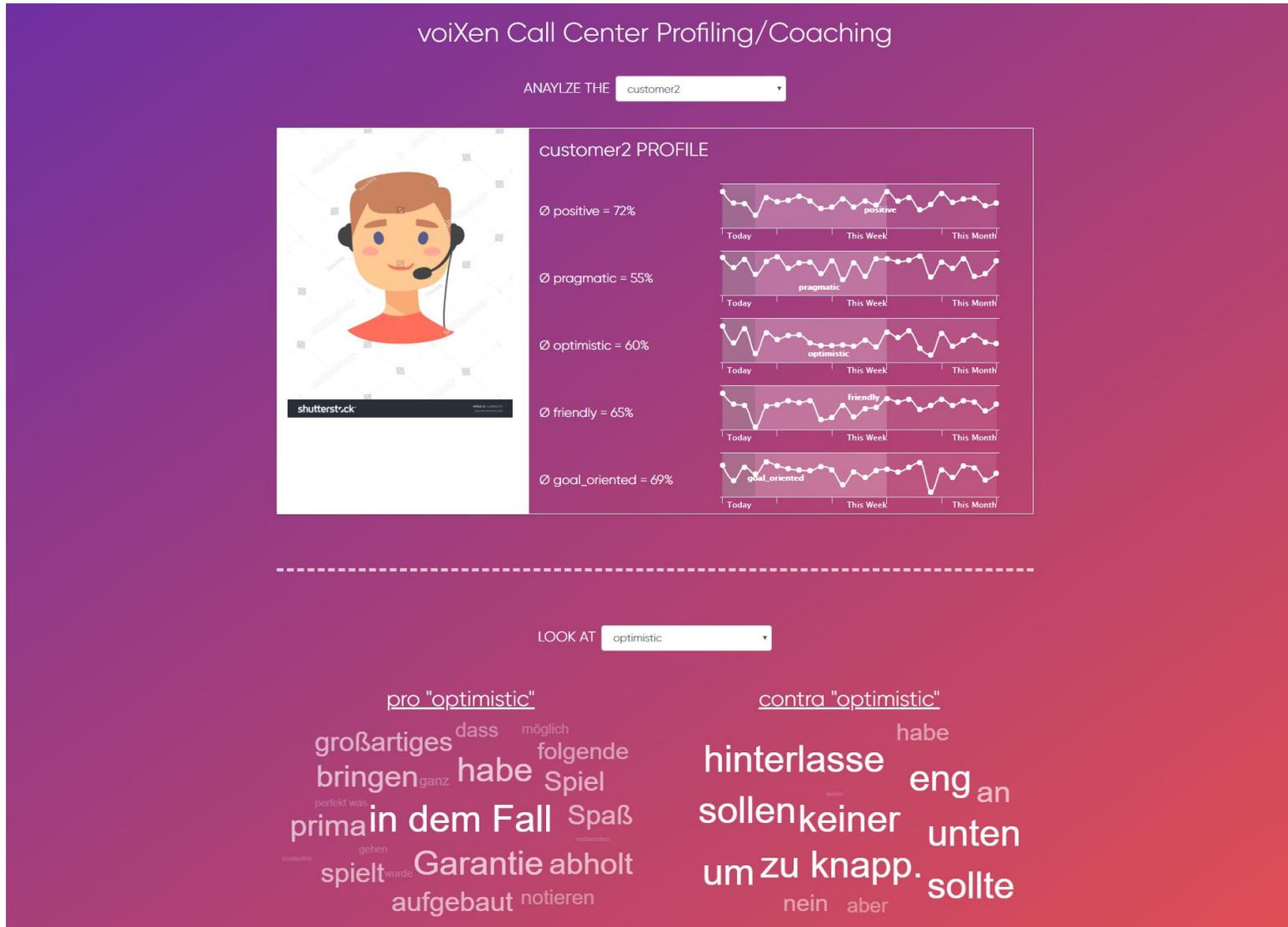
Sie erzählen es Ihnen doch, in jedem Telefonat:



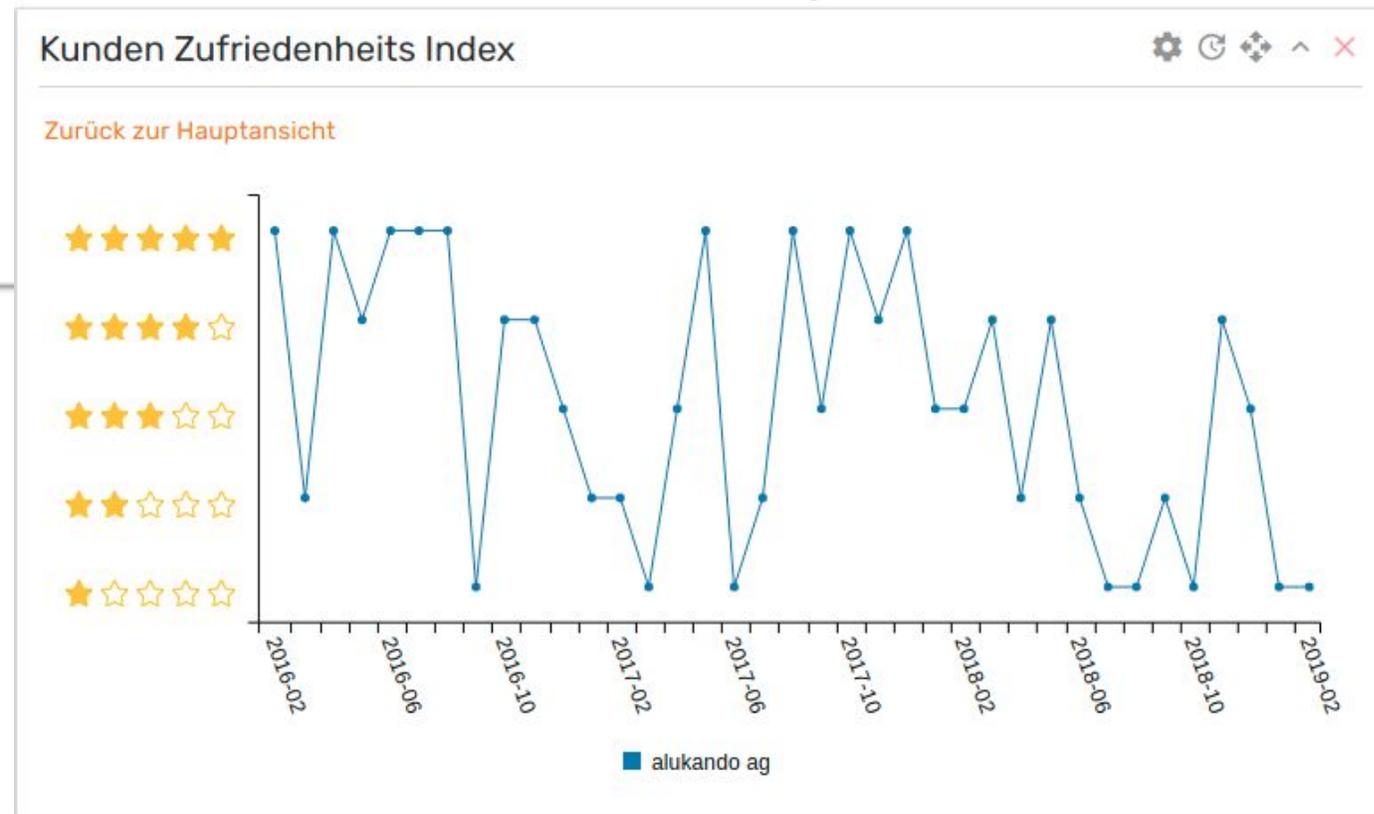
# Was bewegt Ihre Kunden wirklich?



# Analyse der Stimmung der Agenten und der Anrufer



# Autom. Kundenzufriedenheitsmessung (CSAT, NPS, CES)



# DAS KUNDEN DASHBOARD



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

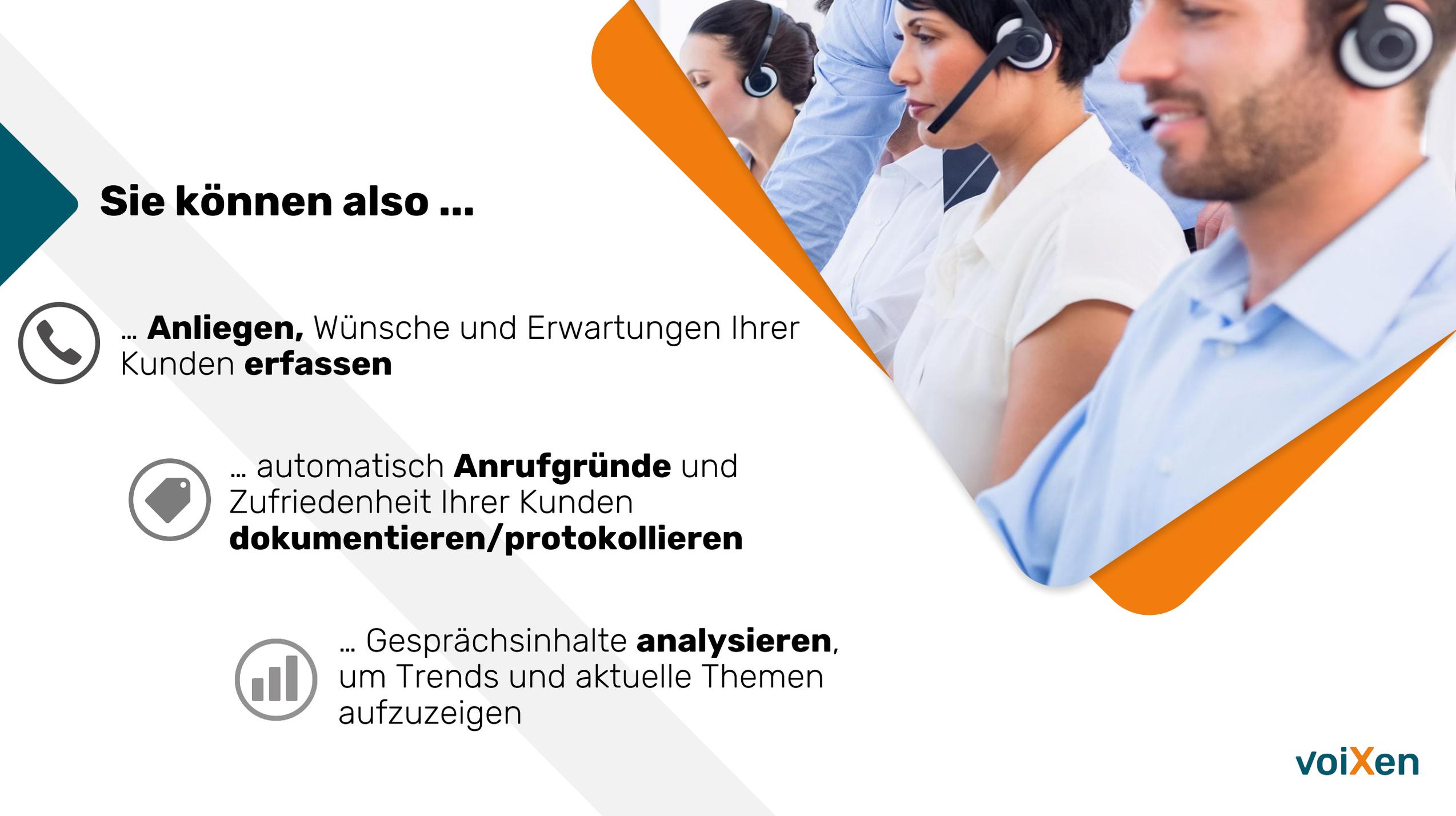
## Ihr Joker!

Wenn Sie die Stimme des Kunden hören und verstehen, eignet sich Sprachanalyse als Werkzeug für strategisches Marketing:

Sie ermittelt effektiv, wie viele Anrufer zum Beispiel bestimmte Worte oder Produktnamen genannt haben. Wissen wir welche Keywords die Kunden nutzen, können wir im werblichen Bereich SEO und SEA optimieren.



**Es lohnt sich, die Stimme des Kunde zu hören.**



## Sie können also ...



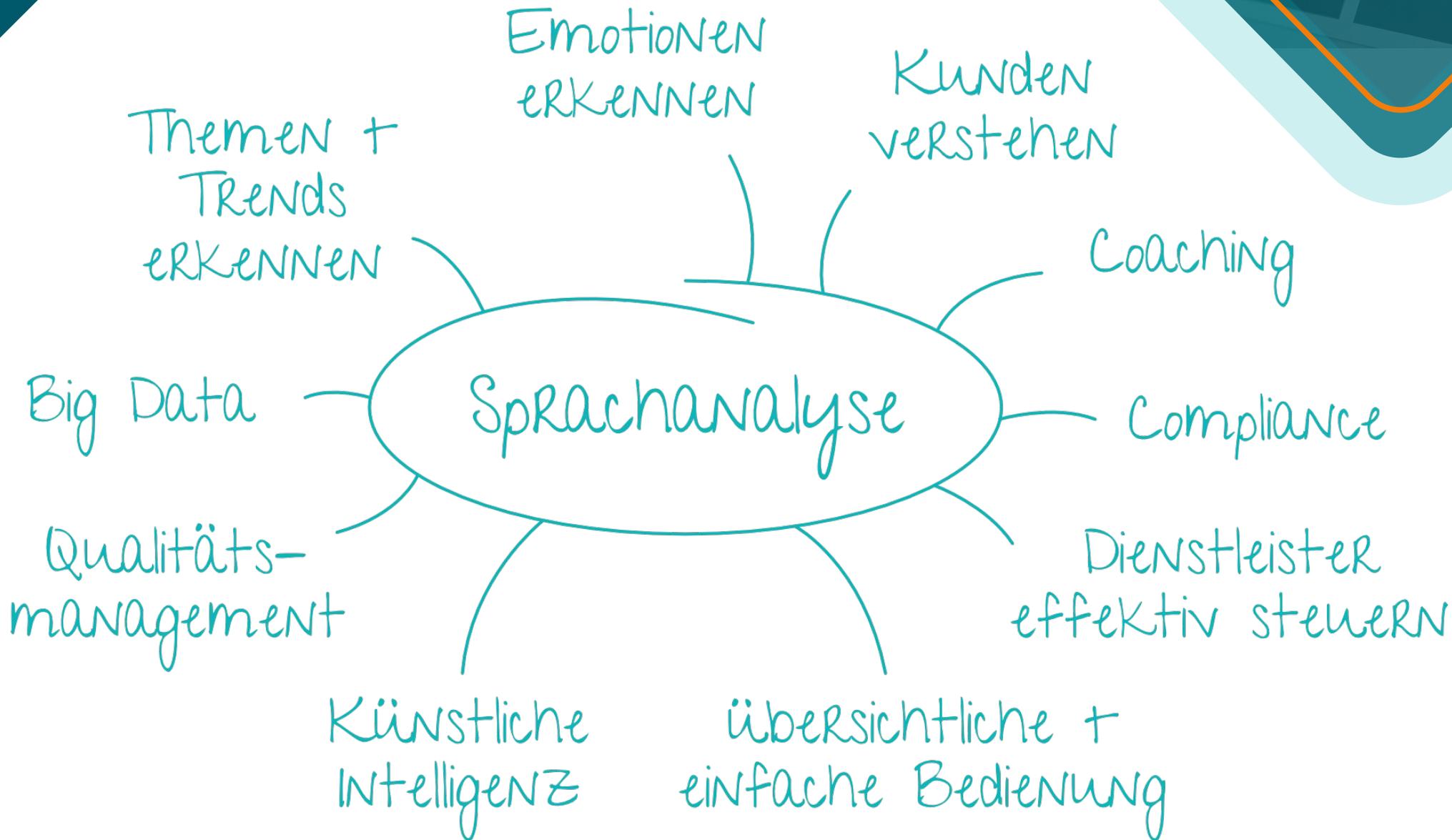
... **Anliegen**, Wünsche und Erwartungen Ihrer Kunden **erfassen**



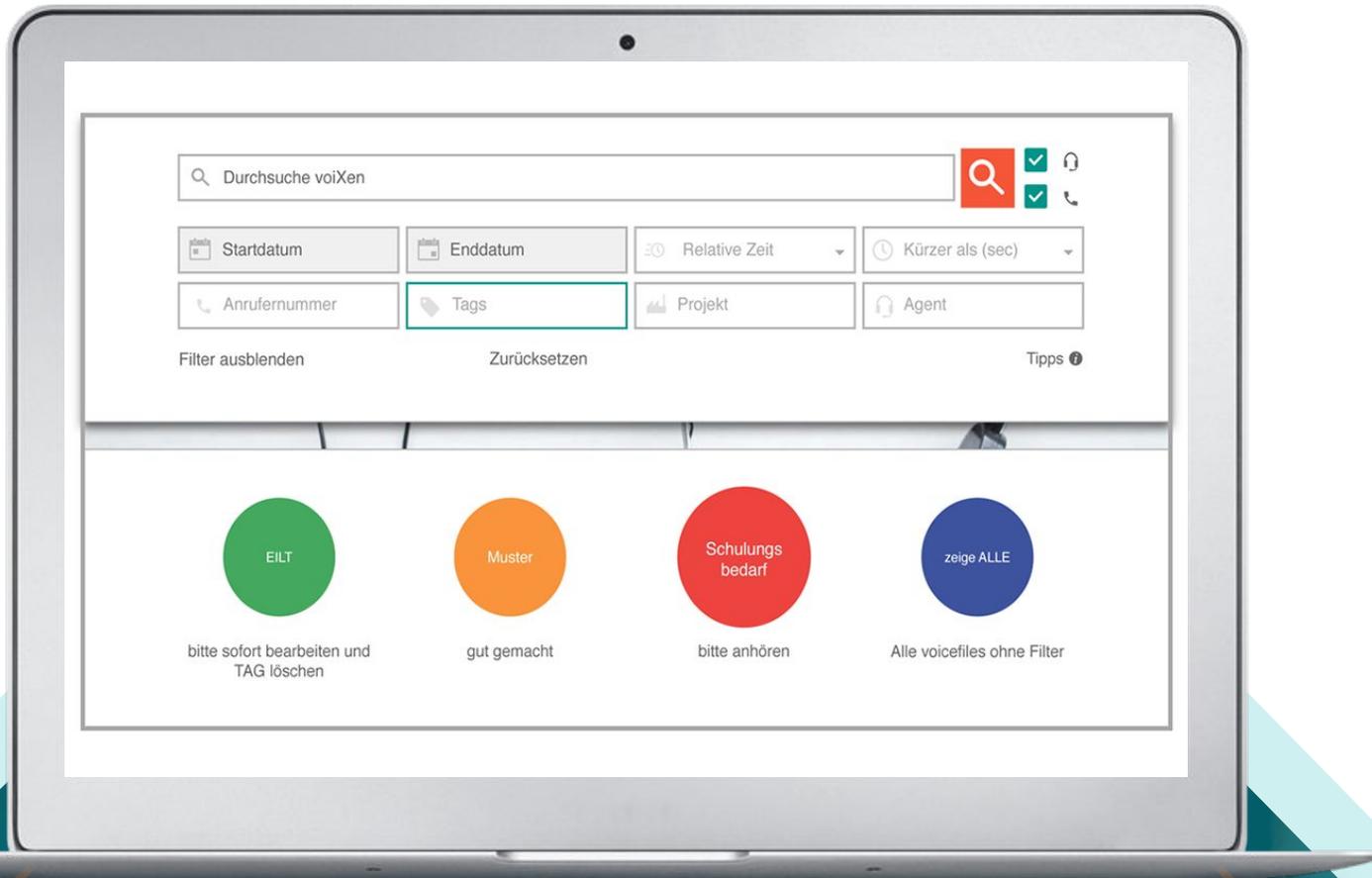
... automatisch **Anrufgründe** und Zufriedenheit Ihrer Kunden **dokumentieren/protokollieren**



... Gesprächsinhalte **analysieren**, um Trends und aktuelle Themen aufzuzeigen



# DIE SPRACHDATEIEN SUCHMASCHINE



voiXen zeigt Ihnen **Gesprächs-  
mitschnitte** 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 Abspieelfunktion 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
- manuellen (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 are filters for 'Datum' (28.09.2018 16:28), 'Projekt' (Musarna), 'Agent' (Max\_Mustermann), 'Telefonnummer' (+49303440996), and 'Dauer' (604s). Below the filters, there is a search bar with 'golden' entered. The main area shows a waveform of the audio recording. Three segments are highlighted: a green segment labeled 'Top Guter Einwand' (around 2:00), an orange segment labeled 'Vertragsabschluss' (around 6:00), and a red segment labeled 'Nicht gut Auf wichtigen Hinweis des Kunden nicht eingegangen!' (around 8:00). The interface includes a play button, a progress bar, and a time display (10:04 / 00:00). At the bottom, there are options to 'Transkript öffnen', 'Herunterladen', and 'Teilen'. A note at the bottom reads: 'wie gesagt falls Sie beim **Vertragsabschluss** denselben Verbrauch angegeben haben das'.

# Kontakt

voiXen GmbH

Hohenzollerndamm 27a

10713 Berlin

[www.voixen.ai](http://www.voixen.ai)

[info@voixen.ai](mailto:info@voixen.ai)

+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!”





## Links

<https://www.callcentrehelper.com/after-call-work-87907.htm>

[https://de.wikipedia.org/wiki/Stimme\\_des\\_Kunden](https://de.wikipedia.org/wiki/Stimme_des_Kunden)

<https://m4comm.com/voice-of-the-customer-success/>

<https://www.webceo.com/blog/3-tips-for-a-social-media-customer-satisfaction-strategy>