

Neue Perspektiven

für effektives Qualitätsmanagement – Speech Analytics im Contact Center

Das Prinzip ist nicht neu, die aktuelle Entwicklung aber spannender denn je: Die Rede ist von Speech Analytics, der automatisierten Analyse von Telefonaten und Gesprächsmitschnitten. Was vor über 30 Jahren mit der systematischen Suche staatlicher Institutionen nach „verdächtigen“ Schlüsselwörtern im Telefonverkehr begann, erobert heute neue Einsatzfelder beim Qualitätsmonitoring in Contact Centern.

Seit den Anfängen der Spracherkennungsforschung in den 70er-Jahren haben viele Staaten versucht, den Telefonverkehr innerhalb und außerhalb ihrer Territorien zu überwachen – angesichts der großen Anzahl der Telefonate möglichst automatisiert. Dabei ging es darum, bestimmte Schlüsselwörter zu erkennen, um diese „kritischen“ Telefonate dann von einem Menschen genauer analysieren zu lassen. Die Zielsetzung: Möglichst alle Telefonate herauszufiltern, in denen bestimmte Wörter und Wortkombinationen fallen, um so zum Beispiel eine Straftat zu verhindern oder aufzuklären.

Qualitätskontrolle statt Überwachung

Relativ jung ist der zivile Einsatz von Speech Analytics bei Contact Centern. Dort ist die Qualität bzw. die Qualitätsverbesserung der geführten Telefongespräche ein ganz zentrales Thema. So werden aus den unterschiedlichsten Schwachstellen der Telefonate gezielt Schulungen abgeleitet. Wie aber erkennt man solche Schwachstellen? Wo muss die Analyse ansetzen?

Zum Beispiel bei der Klärung folgender Fragen:

Nutzt der Contact Center-Mitarbeiter die richtige Begrüßung und Anrede? Läuft das Gespräch viel-

leicht einseitig, redet der Mitarbeiter zu viel? Ist der Anrufer erregt oder unzufrieden? Vielleicht sogar wegen der Antworten des Mitarbeiters? Wird das Telefonat vor einem Vertragsabschluss korrekt zusammengefasst und vom Kunden bestätigt?

Qualität wird messbar

Wer die Antworten darauf effizient ermitteln will, braucht eine Speech Analytics-Lösung. Damit lassen sich die Gespräche von Contact Center-Mitarbeitern kontinuierlich analysieren. Der jeweilige Teamleiter oder Supervisor wird entlastet, Mitarbeiter objektiver beurteilt und Schulungen gezielt eingeleitet. Speech Analytics macht Qualität also messbar – und der Anrufer erhält als Ergebnis einen besseren Service! CreaLog realisiert komplette Contact Center-Lösungen und liefert dabei die Erkennungsergebnisse in allen wichtigen Sprachen. Die Lösung präsentiert diese Ergebnisse dem verantwortlichen Supervisor in übersichtlicher Form und weist auf Problemstellen in Gesprächen hin. Er kann dann gezielt in die „problematischen“ Telefonate hineinhören, die vermuteten Schwachstellen überprüfen und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Auch weitergehende Analysen sind möglich, um die Gesprächsqualität kontinuierlich zu messen. -red/mca

Speech Analytics

Sie möchten mehr wissen über Speech Analytics? Dann fordern Sie bitte das White Paper bei CreaLog an: marketing@crealog.com