

The background image shows a modern architectural structure with a complex, curved glass facade. A prominent curved beam of light, possibly a neon or LED strip, runs diagonally across the frame. The sky in the background is a soft, hazy blue.

CREALOG SPEECH ANALYTICS

MIT MODERNSTER TECHNOLOGIE ZU WERTVOLLEN ERKENNTNISSEN KOMMEN

Bei der telefonischen Kundenkommunikation steht die Qualitätssicherung und Prozessoptimierung der Gespräche mit Kunden im Mittelpunkt. Die Inhalte dieser Gespräche können mit Hilfe von CreaLog Speech Analytics automatisch analysiert werden.

Die Analyseergebnisse werden von unseren Kunden zur Qualitätssicherung, zur Prozessoptimierung, zur Dokumentation und zur operativen Call Center-Steuerung genutzt. CreaLog Speech Analytics kann sowohl während der Gesprächsführung Analysen durchführen als auch vorhandene Mitschnitte verarbeiten.

NUTZEN FÜR IHR UNTERNEHMEN

CreaLog Speech Analytics hilft Ihnen zum Beispiel, rechtliche Rahmenbedingungen bei der Dokumentation zu erfüllen. Laut MiFID II müssen Beratungsgespräche so dokumentiert und archiviert werden, dass die Einhaltung der Be-

stimmungen gegenüber den Aufsichtsbehörden nachgewiesen werden kann. Dank der Gesprächsanalyse können Sie relevante Telefonate aufzeichnen und dann via Schlüsselworterkennung oder Transkription untersuchen, ob eine Anlageberatung stattgefunden hat. Auch andere, juristisch relevante Sachverhalte wie der Hinweis auf das Rücktrittsrecht können so dokumentiert und im Nachgang überprüft werden.

CreaLog Speech Analytics hilft Ihnen, Ihre Kunden grundsätzlich besser zu verstehen. So erfahren Sie bei der Ursachenanalyse (Root Cause Analysis) den eigentlichen Grund des Kundenanrufs: Warum hat der Kunde Fragen zu Ihren Leistungen? Welche Themen sind dem Kunden wichtig? Aus welchem Grund ist er unzufrieden? Welchen Grund hat er für Rückfragen zu Produkten oder Services? Welchen Grund hat der Kunde, um Ihrem Unternehmen ein bestimmtes Image zuzuordnen? Was ist der Grund für Beschwerden oder Kündigungen?

FAKTEN

- Suche nach Schlüsselwörtern
- Verschriftung von Gesprächen
- Text-Analyse
- Individuelle Auswertung und Bewertung
- Konform mit aktuellen Datenschutzrichtlinien
- Mehrstufiges Anonymisierungsverfahren personenbezogener Daten
- Beliebig skalierbar
- Zur Erreichung bestmöglicher Ergebnisse werden Technologien verschiedener Partner eingesetzt

CREALOG SPEECH ANALYTICS IM ONENUMBER-ROUTING

Wünscht ein Kunde die Entwicklung eines Mehrrufnummern-Konzepts zu einem Einrufnummern-Konzept (OneNumber), kann CreaLog dies realisieren.



CREALOG SPEECH ANALYTICS SICHERT GESETZESKONFORMITÄT



CreaLog Speech Analytics bietet Ihnen die Basis, auf der Sie die Leistungen Ihrer Call-Center-Mitarbeiter bewerten und kontinuierlich steigern können, um so die Qualität Ihres Kundenservice zu optimieren. Durch die Analyse aufgezeichneter Gespräche erkennen Sie, welcher Mitarbeiter in welchem Bereich Schulungs- oder Trainingsbedarf hat. Sie erhalten Informationen über den Status Quo der Beratungsleistungen Ihrer Mitarbeiter, können Defizite adressieren und Potenziale ausschöpfen. Die Reaktion auf Marketingmaßnahmen zeigt Ihnen, ob sie den Kunden erreicht und Ihre Kommunikationsziele erreicht haben. Sie gewinnen einen Überblick über Trends in der Kommunikation, die Reaktionszeiten im Call Center und die Auslastung der Ressourcen.

Auf Grundlage von CreaLog Speech Analytics können Sie eine adäquate Kommunikationsstrategie ableiten, um zukünftig Kündigungen zu vermeiden, passende Produkte und Services mit hoher Abschlussrate anzubieten, vorausschauend zu agieren und so generell eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen.

KEYWORD SPOTTING

Das Keyword Spotting bezeichnet die gezielte Suche und das Aufspüren bestimmter Begriffe und Inhalte. Schlüsselwörter oder Schlüsselphra-

sen werden dabei benutzerfreundlich als einfacher Text definiert. Dabei ist auch der Import aus bereits erfolgten Textanalysen, zum Beispiel von E-Mail, möglich. CreaLog Speech Analytics ist so konzipiert, dass eine optimale Ausgewogenheit zwischen einer möglichst hohen Erkennungsrate und einer möglichst geringen Fehlalarmrate erzielt wird.

VERSCHRIFTUNG VON GESPRÄCHEN UND TEXTANALYSE

Bei der Gesprächstranskription erfolgt die vollständige Verschriftung eines Telefonates und Speicherung als Textdatei. CreaLog Speech Analytics erstellt diese automatisiert und kann sie nahezu in Echtzeit bereitstellen. Diese leistungsstarke Transkription liefert in Verbindung mit einer systematischen Gesprächsauswertung dem Kundenservice-Management wichtige Erkenntnisse zu Themen wie Kundenzufriedenheit und Servicequalität. Liegt das Telefonat automatisiert in Textform vor, erleichtert dies die Recherche in den Texten, statt mit hohem Zeitaufwand und großer Rechenleistung ganze Gesprächsmitschnitte nach bestimmten Themen zu durchsuchen. Es macht die Suche nach Themen leichter, deren hohe Relevanz erst im Nachhinein erkannt wird oder die vorab gar nicht bekannt waren.

ANALYSE DER GESPRÄCHSSTRUKTUR

Neben dem eigentlichen Inhalt vermittelt auch die Struktur des Gesprächs wichtige Erkenntnisse. So können Sie zum Beispiel mit Hilfe von CreaLog Speech Analytics feststellen, wie Sprache und Stille im Dialog verteilt sind. Gibt es längere Gesprächspausen? Fällt ein Dialogpartner dem anderen ins Wort? Sprechen die Gesprächspartner gleichzeitig („double talks“)? Dies gibt Ihnen ebenfalls wichtige Informationen zur Qualität des Kundenservices im Call Center, vorhandene Potenziale bei den Prozessabläufen sowie etwaigen Bedarf an Schulungen oder Trainings für ausgewählte Mitarbeiter.

ANALYSE IN ECHTZEIT ODER ZEITVERSETZT

CreaLog Speech Analytics ermöglicht Analysen von laufenden Gesprächen in nahezu Echtzeit. Alternativ können Gesprächsmitschnitte verarbeitet werden. Optimale Ergebnisse liefert CreaLog Speech Analytics, wenn die Äußerungen der Gesprächsteilnehmer getrennt voneinander ausgewertet werden können (Stereo). Liegt der Analyse nur ein Mischsignal zugrunde (Mono), beeinträchtigt dies die Qualität der Analyseergebnisse.

Ist in seltenen Fällen trotz qualitativ hochwertiger Spracherkennung ein Satz oder ein Wort unverständlich transkribiert, reicht ein Mausklick, um in die entsprechende Stelle der Audiodatei hineinzuhören.

Die Live-Analyse erlaubt, dass der Mitarbeiter direkt während des Gesprächs Informationen, zum Beispiel in Form von Argumentationshilfen und Gesprächsleitfäden, erhält. Entsprechend kann sofort reagiert werden, wenn zum Beispiel als kritisch eingestufte Stichwörter (wie „Kündigung“ oder „Beschwerde“) fallen.

Die zeitversetzte Analyse ermöglicht eine wiederholte Auswertung auf Grundlage neuer relevanter Suchbegriffe.

KONFORM MIT AKTUELLEN DATENSCHUTZRICHTLINIEN

Im Rahmen der Aufzeichnung und Analyse von Gesprächen muss sichergestellt sein, dass der Datenschutz der Teilnehmer jederzeit gewährleistet ist. CreaLog trägt dem Rechnung, indem wir im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung (ADV) gemäß der neuen Fassung der EU Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) arbeiten, die im Mai 2018 in Kraft trat. Dazu gehört zum Beispiel die Evaluierung bestehender Prozesse zur Datenverarbeitung im Auftrag durch unseren Datenschutzbeauftragten.

ANONYMISIERUNG DER MITSCHNITTE

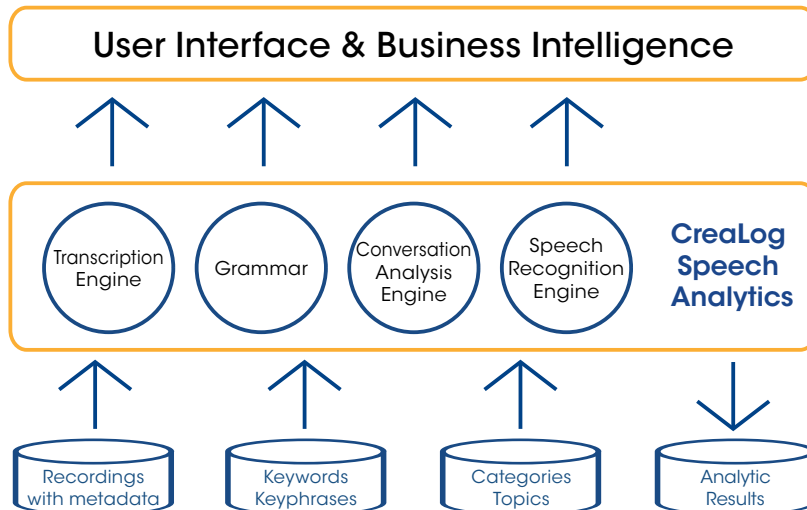
In Projekten besteht häufig der Wunsch der Tarifparteien, Anonymisierungsverfahren zu implementieren. CreaLog bietet eine kompetente Beratung zur technischen Umsetzung der geschlossenen Betriebsvereinbarung. CreaLog Speech Analytics Lösungen bieten eine mehrstufige Anonymisierung personenbezogener Daten sowie der Stimmprofile der Gesprächsteilnehmer.

WERTVOLLE ERKENNTNISSE DANK SPEECH ANALYTICS

- Informationen zur Qualitätssicherung, zur Prozessoptimierung, zur Dokumentation und zur operativen Call Center-Steuerung
- Erkennen von Schlüsselwörtern und Schlüsselphrasen
- Identifizierung relevanter Themen
- Informationen über das Image des Unternehmens
- Informationen über Bedarf an Training und Schulung für ausgewählte Mitarbeiter
- Informationen über die Qualität des Kundenservice
- Informationen zur Kundenzufriedenheit

VORTEILE

- Informationen zur Qualitätssicherung, zur Prozessoptimierung, zur Dokumentation und zur operativen Call Center-Steuerung
- Erkenntnisse zur Kundenzufriedenheit
- Erkenntnisse über das Image des Unternehmens
- Erkenntnisse über Bedarfe an Training / Schulung für ausgewählte Mitarbeiter
- Erkenntnisse über die Qualität des Kundenservice
- Identifizierung relevanter Themen
- Unterstützung beim OneNumber-Routing
- Identifizierung von Automatisierungspotenzial



TECHNISCHE MÖGLICHKEITEN

- Aufnahmen in Mono oder Stereo
- Keyword Spotting oder Verschriftung
- Analyse in Echtzeit oder zeitversetzt

REALISIERUNGSMODELLE

Je nach Bedarf realisiert CreaLog Speech Analytics Lösungen entweder im Rahmen einer Dienstleistung oder als eigens entwickelte, auf das Unternehmen und dessen Ziele zugeschnittene Systemlösung. Im Rahmen der Dienstleistung erstellt CreaLog auf Grundlage der Mitschnitte zum Abschluss der Analyse einen umfassenden Report. Dieser fasst alle Erkenntnisse und Ergebnisse der Aufzeichnungen für den Kunden zusammen. An diesen Report schließen sich Auswertungen und Empfehlungen an, in denen CreaLog aufzeigt, wie Unternehmen via Speech Analytics die Qualität des Services erhöhen oder Prozesse optimieren können.

UNSERE TECHNOLOGIE-PARTNER

Je nach Bedarf ist der Einsatz verschiedener Technologien möglich. Diese werden von CreaLog für die Erfüllung der Aufgabenstellung im Projekt individuell angepasst. CreaLog setzt dazu aktuelle Technologien von European Media Laboratory (EML), Nuance und anderen Anbietern ein.

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

