

STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT UND KUNDENZUFRIEDENHEIT IN CONTACT CENTERN

MONITORING- UND
ANALYSEFUNKTIONEN HELFEN
BEI DER EFFIZIENTEN
FEHLERBEHEBUNG



GREGOR KNIPPER

Managing Director, Jabra Business Solutions,
Region EMEA Central, www.jabra.com/de

Hauptsache verständlich: Eine schlechte Sprachqualität bei Kundengesprächen gehört immer noch zu den größten Herausforderungen in Contact Centern. Denn sinkt die Verständlichkeit der Gespräche, wirkt sich das negativ auf die Produktivität der Mitarbeiter und letztendlich auch auf die Kundenzufriedenheit aus. Für ein positives Kundenerlebnis bei einem Anruf sind Freundlichkeit, Kompetenz und die Audio- bzw. Sprachqualität ausschlaggebend. Bei schlechter Sprachqualität ist die Stimme nicht klar und authentisch, die Gesprächspartner verstehen einander schlecht, häufig muss nachgefragt werden und die Problemlösung dauert länger. Hier sind die negativen Auswirkungen sozusagen direkt greif- und messbar. Das Monitoring und die Behebung solcher Probleme im Bereich Unified Communications & Collaboration (UCC)¹ sind daher große Aufgaben für IT-Abteilungen, denn es kann lange dauern, bis die eigentliche Ursache eines Problems identifiziert wird. Manche Unternehmen versuchen, Abhilfe zu schaffen, indem sie investieren und neue IT-Technologien anschaffen. Allerdings hat dies in der Praxis oft nur geringe positive Auswirkungen – sowohl auf die tatsächliche Produktivität als auch auf die Kundenzufriedenheit. Woran liegt das? Einer der Hauptgründe ist, dass die verwendete Hard- und Software von verschiedenen Herstellern stammen. Somit ist eine konsequente Überwachung der Komponenten schwer oder bisweilen gar nicht möglich. Fehleranalysen lassen sich so nur sehr umständlich durchführen. Die Folge: Ursachen für eventuell auftretende Probleme lassen sich kaum eingrenzen und nützliche Informationen zur Raumakustik, wie sie beispielsweise für Headsets ohnehin vorliegen, werden nicht genutzt.

Analysefunktionen steigern die Kundenzufriedenheit

Um diese Herausforderungen in Contact Centern erfolgreich zu meistern, empfiehlt es sich, Hard- und Softwarelösungen einzusetzen, die miteinander kompatibel sind. Dadurch erhalten Unternehmen die Option, neben den Telefonanten selbst auch die Performance der verwendeten Geräte und Programme zu analysieren. Um Mess- und Analysedaten in Echtzeit an eine Software zu übermitteln, müssen Hardware-Komponenten eindeutig identifiziert



© Jabra

werden. Dazu gilt es, die Human Interface Device (HID-) Codes der verwendeten Geräte in die UCC-Plattform des Unternehmens zu integrieren.

HID-Codes sind fest definierte Codes für USB-Standardgeräte mit Benutzerschnittstellen. Sie ermöglichen die Kommunikation zwischen Hardware und Software: Wurde beispielsweise der Mute-Button am Headset gedrückt, versteht die Software, dass sie auf stumm schalten muss. Ursprünglich wurden sie genutzt, um Funktionen wie das Annehmen von Anrufen oder das Auflegen zu steuern. Heute können mit ihnen abhängig von der Integrations- und Analysesoftware unterschiedliche Mess- und Analysedaten verarbeitet werden: die Verteilung eingehender und ausgehender Telefonate, Sprach- und Textanalysen oder sogar die Analyse von Emotionen. Zudem können bei Sportkopfhörern wie dem Elite Sport Gesundheitsdaten wie die Herzfrequenzmessung ausgewertet werden, um dann das passende Trainingsprogramm zu empfehlen. Bei den neuen Elite 85h Kopfhörern analysiert die integrierte Software die Hintergrundgeräusche und passt die aktive Geräuschunterdrückung (ANC), die Mithörfunktion (HearThrough) und die Sprachqualität bei Telefonaten automatisch an. So können Nutzer die beste Sound- und Sprachqualität erhalten.

Darüber hinaus können Unternehmen dank der gemessenen Daten die Verteilung von Lärm im Büro (Noise Map-

Für ein positives Kundenerlebnis bei einem Anruf sind Freundlichkeit, Kompetenz und die Audio- bzw. Sprachqualität ausschlaggebend.

ping) untersuchen. Die Länge der einzelnen Gespräche kann genauso gemessen werden wie der jeweilige Anteil, den der Agent und der Kunde am Gespräch hatten. So lässt sich unter anderem ermitteln, welche Mitarbeiter noch gezielt geschult werden sollten. Zusätzlich besteht die Option, den Pegel auszuwerten, der über das Headset-Mikrofon anliegt, und zu beurteilen, ob die Mikrofonposition verbessert werden kann. Der Nutzer erhält bei Bedarf den Hinweis, sein Mikrofon neu zu positionieren, um einen besseren Pegel zu erhalten und die Sprachqualität zu verbessern. Das Ergebnis: Mithilfe der Technologie werden Unternehmen in die Lage versetzt, fundierte und schnelle Entscheidungen zu treffen, die sich auf die Produktivität und somit auch die Kundenzufriedenheit auswirken.

IT-Manager können Daten in Echtzeit überwachen

Analyse-Tools sind in Contact Centern keineswegs neu. Bislang dienten sie allerdings vorwiegend dazu, Mitarbeiter live während ihres Telefonats zu coachen. Durch die Soft-



→ ware-Integration in die Hardware kann nun auch eine der kritischsten Komponenten überwacht werden: die Qualität des an die Software gelieferten Sprachpakets.

Das dänische Sound-Unternehmen Jabra hat daher sein Software Development Kit (SDK) für externe Partner geöffnet und bietet Partnern diese Integration kostenfrei an.² Diese können nun HID-Codes der Jabra-Lösungen in ihre UCC-Plattformen integrieren. Dabei werden unabhängig vom Betriebssystem des Rechners oder Smartphones alle gängigen Plattformen von Linux, Windows, MAC OS über IOS, Android, Web bis hin zu Tischtelefonen unterstützt. Die Software ist im Prinzip komplett offen.

Es wird transparent beschrieben, welche Parameter genutzt oder variiert werden können. Anwendungssoftware und Headset können in jeglicher Form kommunizieren. Collaboration-Software beinhaltet Sprache und Video und ist in puncto Performance abhängig von der Qualität der Audio- und Videosignale, die sie erhält. Es gilt die Regel: Je besser die Qualität, desto besser und effizienter funktioniert die Software. Ziel ist es daher, dass jeder, der eine Audio-Video-Collaboration-Software anbietet, bei der das Headset eine kritische Komponente bildet, dieses SDK integriert. Denn daraus entstehen unerschöpfliche Möglichkeiten, zum einen dank der zunehmenden Digitalisierung und zum anderen dank der wachsenden Anzahl an Anbietern für Audio-Video-Collaboration-Software in der Cloud.

Ein Beispiel wäre das Thema Smarthome

Die Software, die die Sprechanlage der Haustür steuert, könnte auf ein Headset gelegt werden. Dann müsste man nicht mehr zur Tür gehen, um zu fragen, wer da ist und auch nicht aufstehen, um den Türöffner zu drücken. Weitere Beispiele wären die Steuerung des Raumklimas, der Feuchtigkeit, der Heizung, der Rollläden, der Ventilatoren etc. Doch vor allem kann die Zeit der Fehlerbehebung durch die Integration von UCC-Monitoring auf nur wenige Minuten verkürzt werden, sodass Unternehmen effizienter arbeiten und auch ihre Produktivität und Kundenzufriedenheit erheblich steigern können. 🌐 **INFO:** www.jabra.com/de

AUTOR: GREGOR KNIPPER

1) UCC: Unified Communications & Collaboration umfasst die Integration verschiedener Kommunikationsformen und -kanäle mit Werkzeugen zur Zusammenarbeit. So soll die Erreichbarkeit von Anwendern verbessert und die Zusammenarbeit verteilter Teams gefördert werden.

2) <https://developer.jabra.com/site/global/home/index.gsp>



©Jabra

