

# BEIM ANWENDER NACHGEFRAGT

## exciting AG setzt Sprachanalyse ein

Der Dialogdienstleister exciting führte vor drei Jahren die cloudbasierte Software für innovatives Qualitätsmanagement ein. Nicht nur monetär hat sich der Einsatz bereits ausgezahlt. Im täglichen Einsatz unterstützt das Tool die Teamleiter dabei, ihre Arbeit effizienter zu gestalten, und das Management, die erbrachte Leistung transparent aufzuzeigen.

### Digitales Controlling und Coaching

Die Kernaufgabe eines Call Center-Dienstleisters ist es, seine Auftraggeber nach außen perfekt zu repräsentieren. Mit voiXen können alle Telefonmitschnitte überprüft werden. So kann exciting sicherstellen und aufzeigen, dass sich die Mitarbeiter konform zu den Unternehmensrichtlinien der Auftraggeber verhalten. Denn längst geht es dem Auftraggeber nicht mehr nur darum, eine maximale Anzahl von Telefonaten in kürzester Zeit zu absolvieren. Die Call Center-Dienstleister sind heute vielmehr echte Businesspartner der Auftraggeber, die vom Projektdesign bis hin zum Verkaufsabschluss als Berater agieren und mit hochwertigen Sales-Aktivitäten zum Profit Center werden. Die Vorgaben der Auftraggeber sind nicht nur komplex, sondern auch bonus- und malusrelevant: Corporate Wordings, (Nicht-) Nennung von Mitbewerbern, Cross-Selling-/Up-Selling-Phrasen, Höchstgesprächsdauer, Verbindlichkeit.

Selbstverständlich möchte sich das Dialogcenter im bonusrelevanten Bereich bewegen und legt großen Wert auf die Schulung seiner Mitarbeiter und die Einhaltung der Kriterien seiner Auftraggeber. Schließlich geht es hier auch

*Mit der Software werden 100 % der Sprachaufzeichnungen kontinuierlich analysiert. Diese werden dabei in durchsuchbaren Text gewandelt, automatisch kategorisiert und im Dashboard nach den definierten Kriterien dargestellt.*



© Weidmann

### JÖRG WEIDMANN

Vorstand, exciting AG, [www.exciting.de](http://www.exciting.de)

um einen wirtschaftlichen Aspekt, denn bei Abweichungen kostet es den Dienstleister – vertraglich vereinbart – bares Geld. exciting ist in den letzten Jahren stark gewachsen. Wenn die heutigen Qualitätsstandards manuell eingehalten werden sollten, müsste ein Mensch alle Gespräche anhören. Das ist natürlich unrealistisch. Mit dem Analyse-Tool kann dieser Prozess vollständig automatisiert werden. Aufgrund des Wachstums in den letzten Jahren machte das stichprobenartige und manuelle Anhören einzelner Gesprächsmitschnitte, um die Einhaltung der Vorgaben der Auftraggeber zu überprüfen, wirtschaftlich und prozessual keinen Sinn mehr. Durch die Automatisierung mit einem Analyse-Tool können wirklich alle Telefonmitschnitte kontrolliert und Abweichungen schnell aufgedeckt werden.

### Voller Durchblick

voiXen – die Software aus der Cloud für die einfache Verwaltung und Auswertung von Sprachaufzeichnungen – überzeugt durch die umfangreiche Funktionalität, intuitive Bedienbarkeit und ein attraktives Preismodell durch die Abrechnung nach Nutzung (pay as you go). Mit der Soft-





→ ware werden 100 % der Sprachaufzeichnungen kontinuierlich analysiert. Diese werden dabei in durchsuchbaren Text gewandelt, automatisch kategorisiert und im Dashboard nach den von den Mitarbeitern individuell festgelegten Kriterien dargestellt.

Über Dashboard-Komponenten wie den Tabu- und Sollphrasentracker oder die Anrufstatistik verschaffen sich die Qualitätsverantwortlichen im Dialogcenter der exciting AG einen Überblick über die Tages-Performance. Abweichungen können blitzschnell identifiziert werden. Sie geben den Mitarbeitern Feedback und zeigen ihnen, an welchen Stellen sie sich die Arbeit leichter machen können. Doch nicht nur aufseiten der Mitarbeiter schafft das Tool den vollen Durchblick. exciting kann mithilfe des Tools wertvolles Feedback geben und dem Auftraggeber aufzeigen, was beim Kunden ankommt und wie er somit das Ohr direkt am Kunden hat.

Und auch der Vorstand, in Person Jörg Weidmann, arbeitet mit dem Analyse-Dashboard: „Auf Knopfdruck bekomme ich eine Auswertung von Tausenden Telefonaten und kann via Drilldown die Gespräche anhören, die einen Ausschlag

*Die Call Center-Dienstleister sind heute echte Businesspartner der Auftraggeber, die vom Projektdesign bis hin zum Verkaufsabschluss als Berater agieren und mit hochwertigen Sales-Aktivitäten zum Profit Center werden.*

in einer oder mehreren Komponenten provozieren. Die Zusammenstellung eines aussagekräftigen Dashboards kostet mich dabei wenige Minuten.“ Nicht nur für das Monitoring der Einhaltung von Gesprächsvorgaben wird das Qualitätsmanagement-Tool der Berliner Softwareschmiede eingesetzt, wie Weidmann bestätigt: „Statt aufwendiger manueller Voicefile-Analysen nutzen unsere Coaches die generierten Listen auffälliger Gespräche, um diese direkt mit dem Agenten zu bearbeiten, Trends abzubilden und Coaching-Themen zu erstellen. Die Zeit unserer Trainer fließt nun hauptsächlich in das direkte Coaching mit dem Agenten.“

## exciting AG

exciting steht für Innovation und modernste Technologie, absolute Transparenz, Fairness sowie hohes persönliches Engagement. So macht die Zusammenarbeit Spaß, weil sie dank des motivierten Teams effizient und zielgerichtet ist. Der Dienstleister setzt Technik also nicht um der Technik Willen ein, sondern dann, wenn es für den Projekterfolg sinnvoll ist. Gleichzeitig setzt sich das Unternehmen überdurchschnittlich für Mitarbeiter und Partner ein. Das trägt ganz wesentlich zum langfristigen Erfolg bei und sichert die Zukunft des Unternehmens ebenso wie die Zufriedenheit seiner Kunden. Mit Sitz in Neu-Isenburg, über 27 Jahren Erfahrung und 320 Mitarbeitern am deutschen Standort sowie 60 in Griechenland stehen beim Dialogdienstleister exciting Innovation und Transparenz im Mittelpunkt.

🌐 [www.exciting.de](http://www.exciting.de)

### Blick nach vorn

Es wird unumgänglich werden, sich zukünftig dem Kundenkanal in den Aufzeichnungen zu widmen, um hier die Wünsche und Sorgen, aber auch Trends und Richtungsänderungen neben den akuten Themen optimal zu erfassen. „Mit voiXen haben wir dafür genau den richtigen Partner gefunden. Die intuitive Oberfläche erlaubt unseren Mitarbeitern eine schnelle Einarbeitungszeit – ganz ohne Programmierkenntnisse. Zudem wird die Software kontinuierlich weiterentwickelt und neue interessante Features werden bereitgestellt“, so Jörg Weidmann.

🌐 INFO: [www.exciting.de](http://www.exciting.de), [www.voixen.ai](http://www.voixen.ai)

AUTOR: -/RED