



voiXen

Software für Sprachanalyse
und digitales Coaching

Ihre Vorteile auf einen Blick

Effektives Coaching & schnellere Einarbeitung durch Reduktion der Rüstzeiten, z. B. das Anhören vieler Gesprächsmitschnitte

Reduktion der durchschnittlichen Gesprächszeit (AHT) und Erhöhung der Erstlösungsquote (FFR) durch passgenaue Gesprächsführung



Höhere Umsätze je Mitarbeiter durch kontinuierliche Gesprächsoptimierung

Loyale Mitarbeiter durch objektive und faire Leistungsbewertung

Voice of the Customer erkennt Kundenwünsche und misst Zufriedenheit (NPS)

WANN, WO UND WIE FINDEN ...

... Fehler statt?

WO WERDEN ...

... Umsätze nicht realisiert?

voiXen steigert schnell und dauerhaft die Qualität und die Produktivität Ihrer Call-/ Contact-Center.

Umsatzpotentiale werden erkannt und können realisiert werden.

Mit KI finden wir heraus, was Kunden wirklich wollen.

Ihre Mitarbeiter werden im Kundendialog unterstützt.

So funktioniert voiXen Sprachanalyse:



Reduktion der Gesprächszeiten

AHT um 5% senken



AHT um 5 % senken



DIE SPRACHDATEIEN SUCHMASCHINE

Zurücksetzen X Tipps ?

Durchsuche voiXen... ☰ 🔍

 Agenten berücksichtigen  Anrufer berücksichtigen

Nur geprüfte anzeigen

^



Hier werden alle Calls angezeigt die länger als 2 ...



This search will give all calls in which the word ...



Rückruf Rechtsanwalt



Alle Calls, in denen "Auftrag" gesagt wurde



Diese Suche gibt alle Anrufe aus, die einen ...

>



“Mit voiXen können wir nicht nur die Länge der Gespräche sehen, sondern auch warum manche Gespräche zu lang oder zu kurz sind. Hierdurch konnten wir die Gesprächsführung verbessern oder auch technische Probleme schnell identifizieren.”

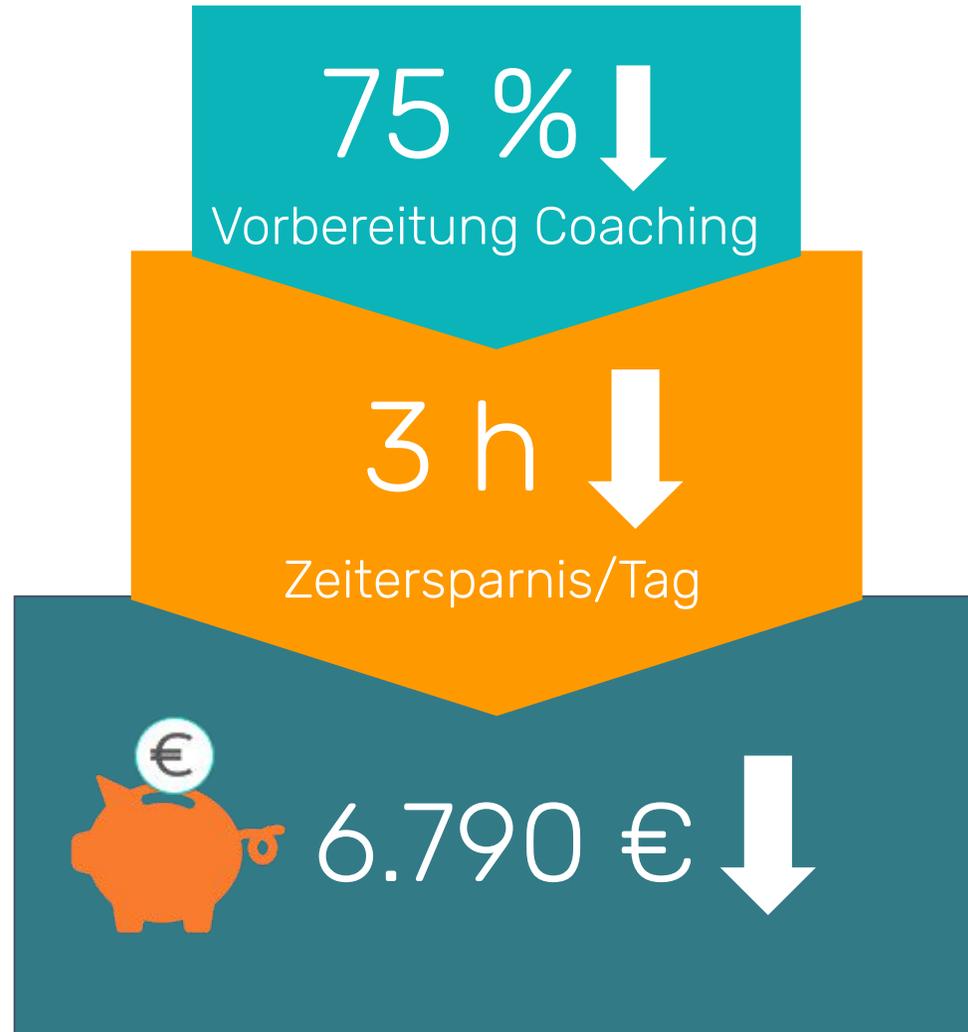
Ralf Stoltz, Haufe



Coaching optimieren

Vorbereitungszeit um bis zu 75% senken

Coaching optimieren



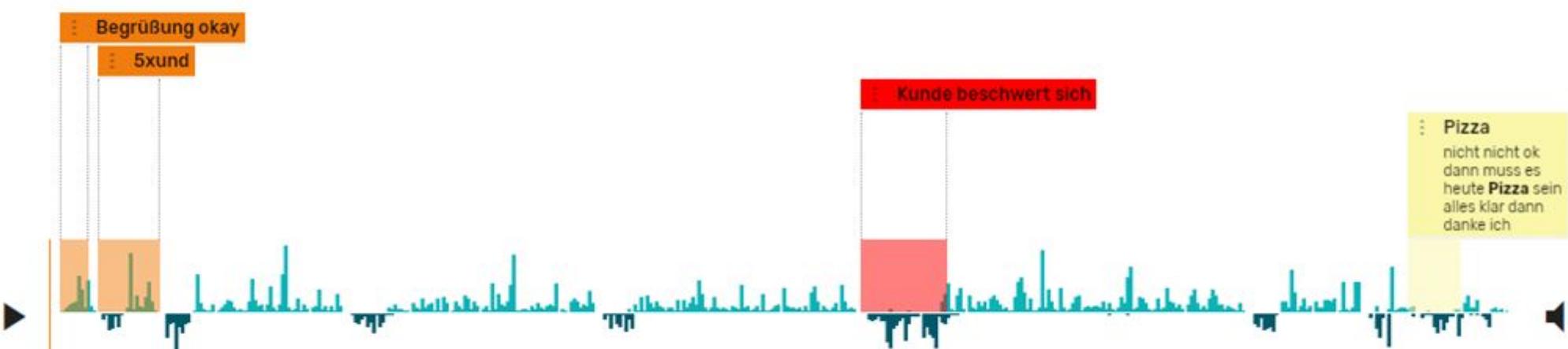
DER KOMFORTABLE AUDIO PLAYER

09.03.2019 14:53 Balidus AG [johann_mcnamara](#) +493056837800 151s
vor einem Jahr 2:31

Region:Nord Hotline:Vertrieb Produkt:Basistarif [Link](#)

Neuen Tag hinzufügen ✓ Upselling super Verabschiedung schwach

Begrüßung okay 5xund Kunde beschwert sich



00:00 02:31 0 10 20 30 40 50 60 1:10 1:20 1:30 1:40 1:50 2:00 2:10 2:20 |

2:21-2:26 nicht nicht ok dann muss es heute **Pizza** sein alles klar dann danke ich

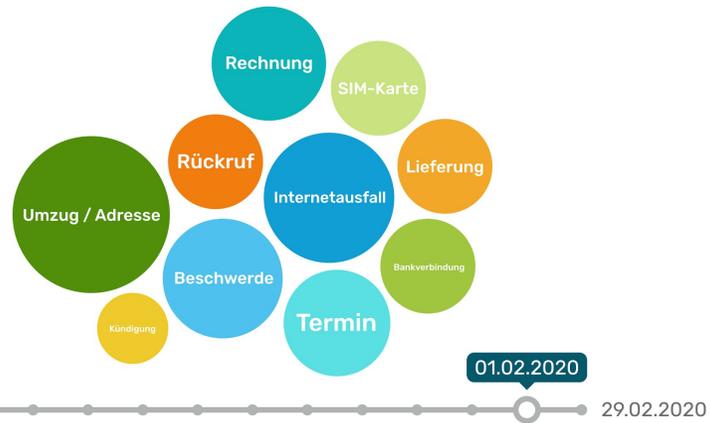
Letzte Änderung 30.01.2020 10:35 vor ein paar Sekunden



Dashboard

einfach und übersichtlich

Themen



Ansicht umschalten

Top-Begriffe



Kanal \times Beide Anruftyp \times Beide Minimale Wortlänge 5 rechtsanwalt (16)



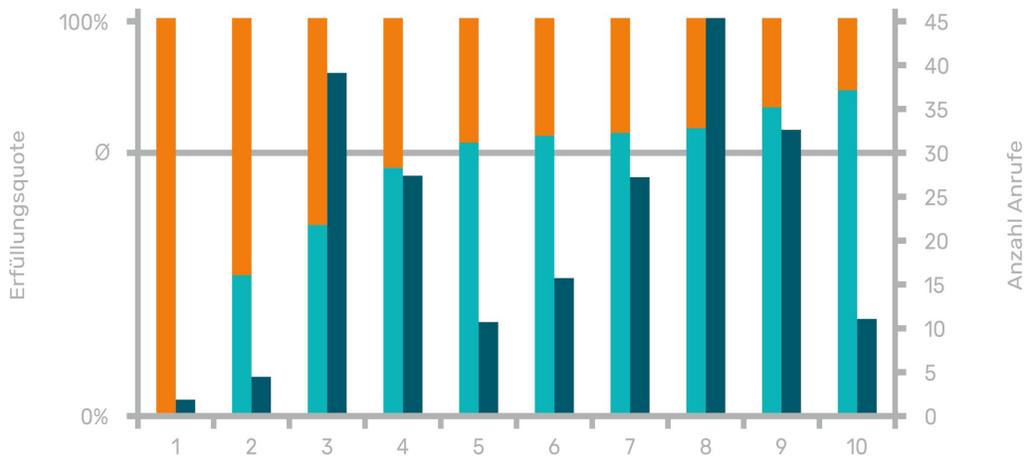
Top-Begriffe Ausschluss-Begriffe Begriffe-Relationen

Phrasentracker: Begrüßung und Verabschiedung



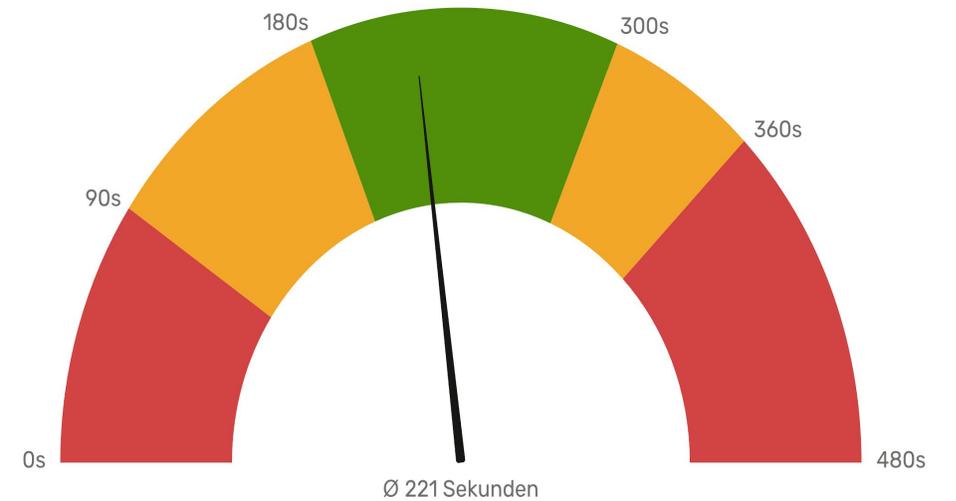
Fehlende Sollphrasen (Schlechteste 10 Quoten)

Erfüllt Nicht erfüllt Voicefiles



Ansicht umschalten

Durchschnittliche Gesprächslänge

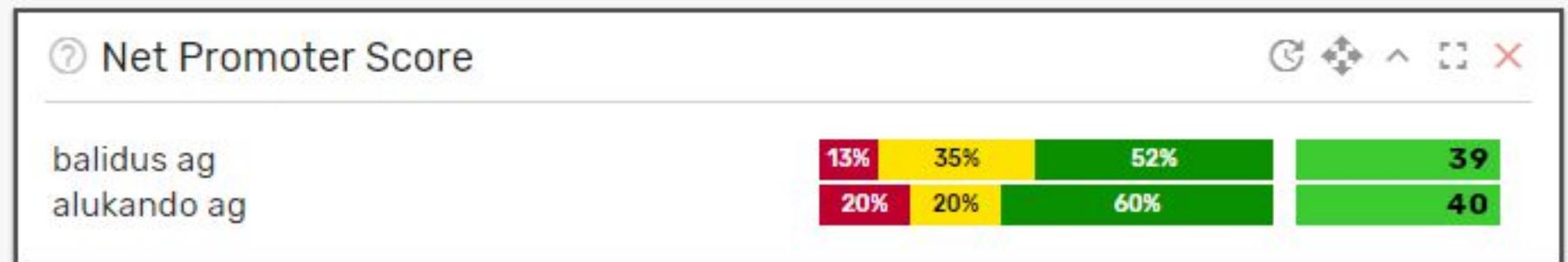


Übersicht Agenten Übersicht Projekte



**Kundenzufriedenheit steigern
und NPS automatisch messen**

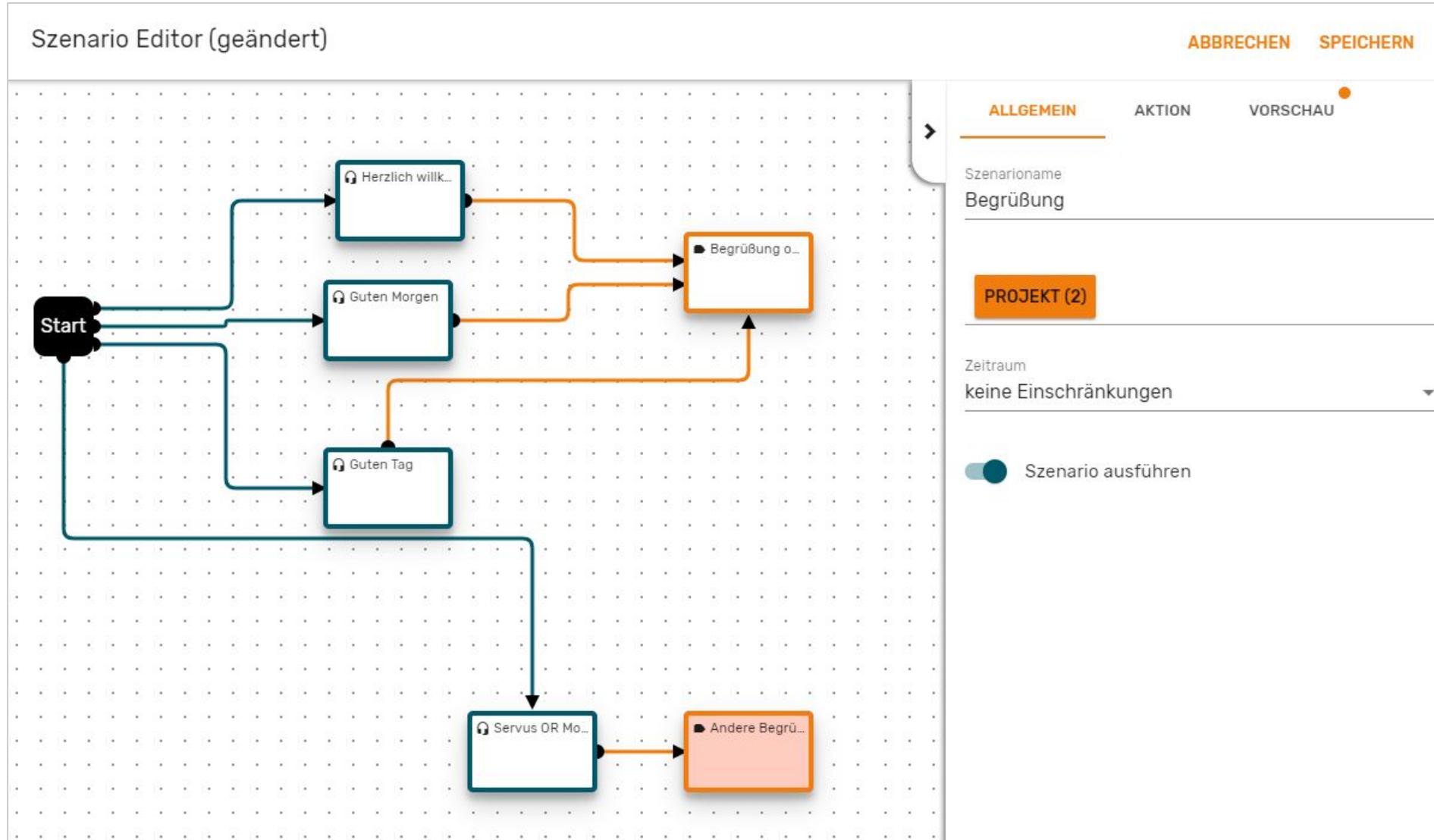
Autom. Kundenzufriedenheitsmessung (CSAT, NPS, CES)





Compliance sicherstellen

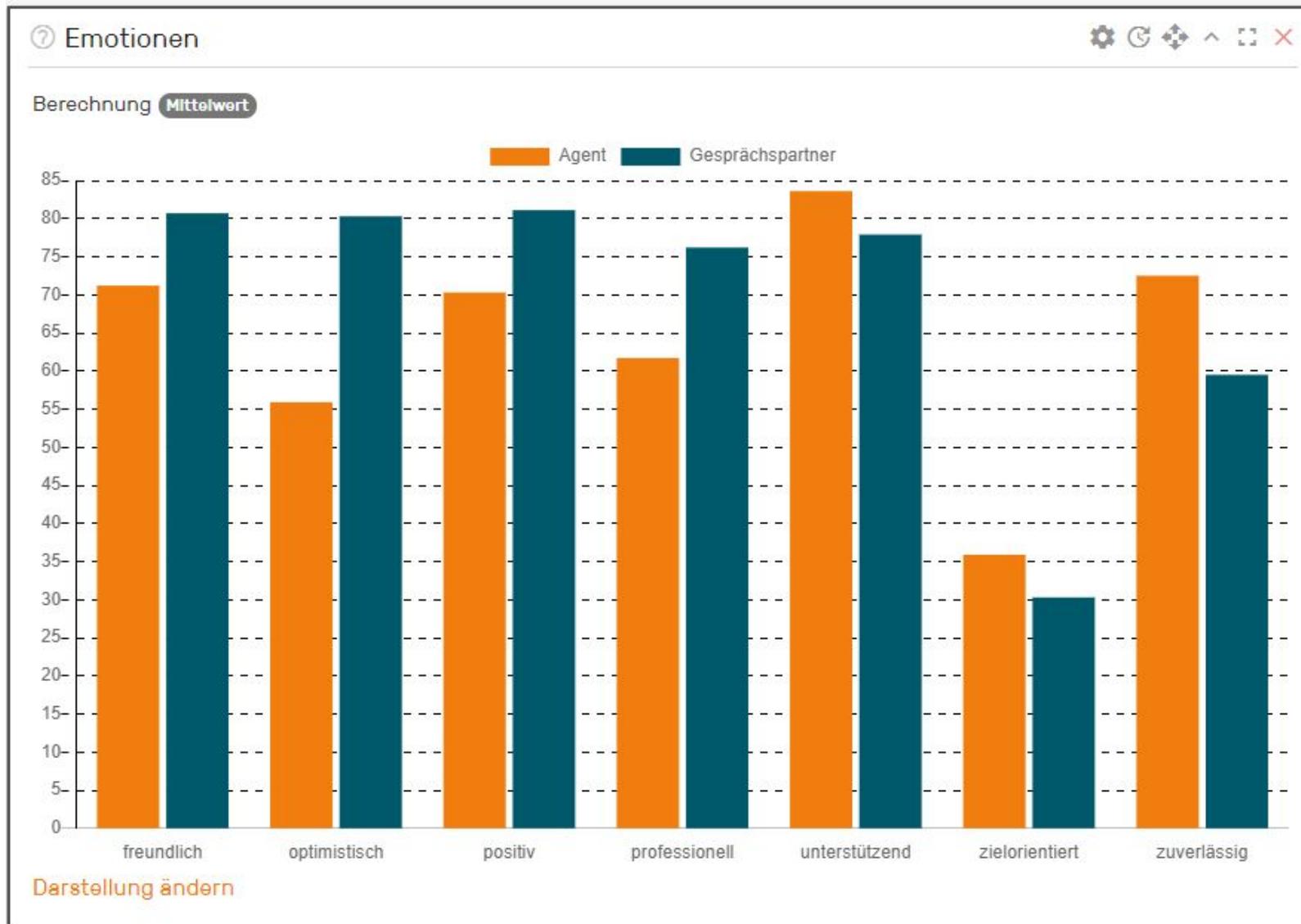
Der Composer: "Begrüßungs-Checker"





Emotionen erkennen

Analyse der Stimmung der Agenten und der Anrufer





High- und Low-Performer identifizieren

Trainingsbedarf aufdecken



“Auch unsere Dienstleister nutzen voiXen. Dadurch können unsere hohen Qualitätsstandards und das Corporate Wording für die optimale Repräsentation der Marke sichergestellt werden. Unsere Dienstleister nutzen das Tool auch intensiv für das Coaching ihrer Mitarbeiter.”

Ralf Stoltz, Haufe



Digitaler Coachingbogen

Nie wieder Excel, nie wieder Papier



1. Immer die Übersicht behalten
2. Kein Papier mehr
3. Für alle Geräte geeignet
4. Benchmarks erstellen

ÜBERSICHT ORGANISATION

Mitarbeiter erstellen

Vorname* 10 / 40

Nachname* 10 / 40

E-Mail* 34 / 100
yourname@domain.suffix

Benutzername* 21 / 100

Aktiv

* = Pflichtfeld

Mitarbeiter Alle

Mitarbeiter ↑	Vorname	Nachname
Andrea Altonia	Andrea	Altonia
Tony Mestmann	Tony	Testmann

ÜBERSICHT ORGA

Coaching planen

ABBRECHEN SPEICHERN

Coachings

Alle

Erstellt am ↑	Mitarbeiter
2019-12-19 18:41	Maximilian Mustermann
2019-12-19 18:41	Andrea Altonia
2019-12-06 08:45	Tony Mestmann

Mitarbeiter auswählen

Maximilian Mustermann

Für welche Mitarbeiter soll das Coaching durchgeführt werden? (nur aktive Mitarbeiter stehen zur Auswahl)

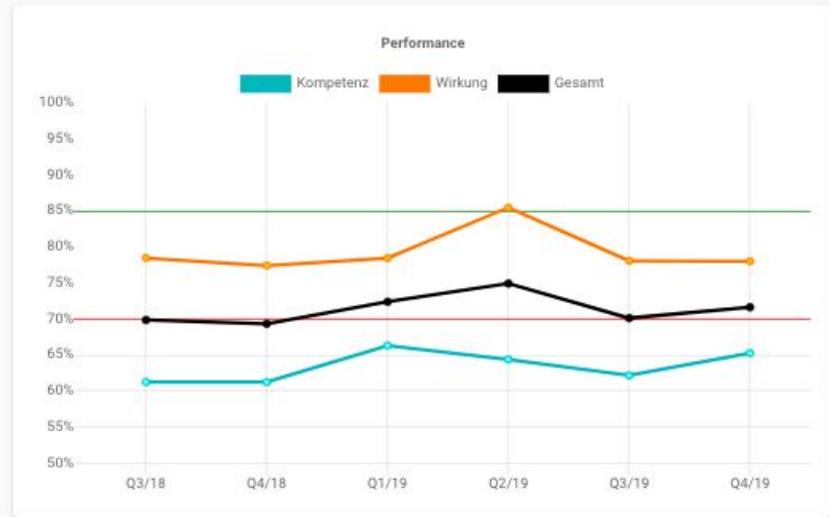
Vorlage auswählen

- [BEG-3] Begrüßung - Quick Check**
3 Bausteine zur Begrüßung
- [BYE] Verabschiedung**
Quality Check
- [GF] Gesprächsführung**
Beispielbausteine zum Thema Gesprächsführung
- [KD-ANL] Kundenanliegen**
Ist das Kundenanliegen erkannt worden? Verschiedene Beispielbausteine inkl. Upselling und Gesamtbewertung ...
- [MUSTER-1] Mustervorlage**
Erreichbarkeit, Fachlichkeit, Freundlichkeit, Lösungsorientierung, Überzeugungskraft



Übersicht

ÜBERSICHT ORGANISATIONEN MITARBEITER VORLAGEN COACHING



Coaching Performance

Active filter Employees: Jamployee0, Templates: Mustervorlage

Startdate YYYY-MM-DD

Starttime hh:mm

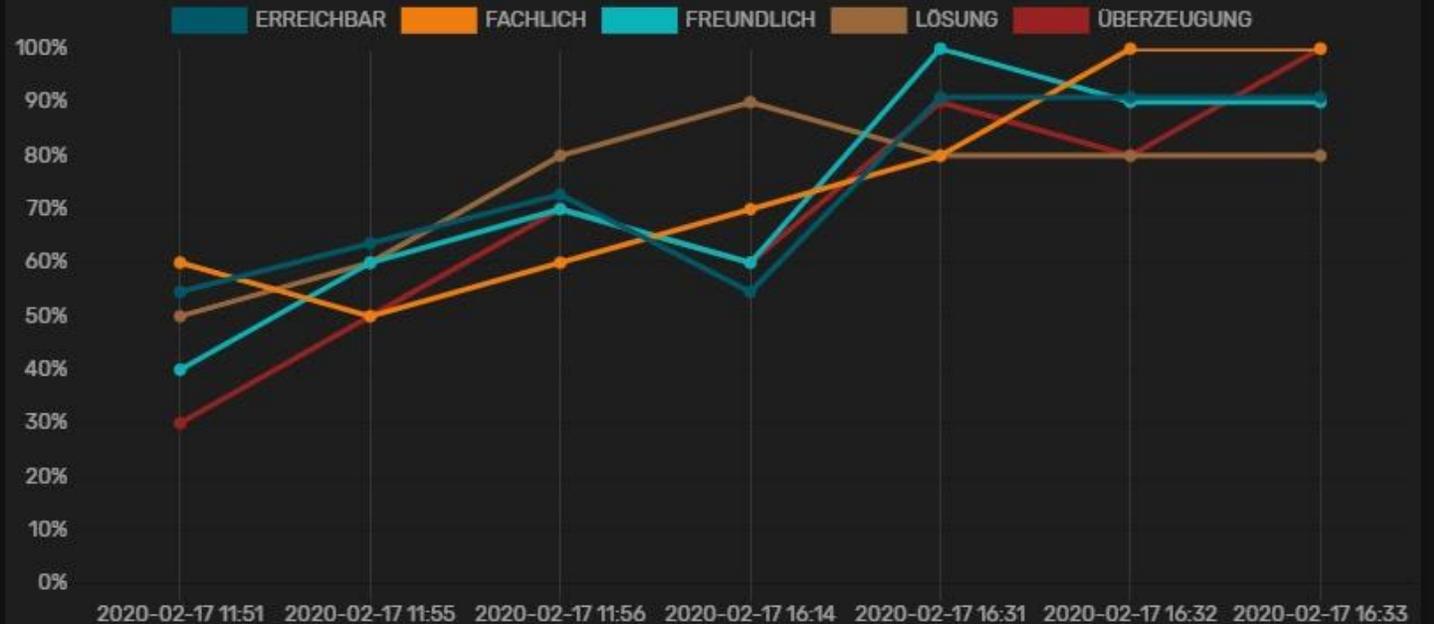
Enddate YYYY-MM-DD

Endtime hh:mm

Employees Jamployee0

Templates Mustervorlage

Mustervorlage: Jamployee0



Reporting

OVERVIEW

ORGANIZATIONS

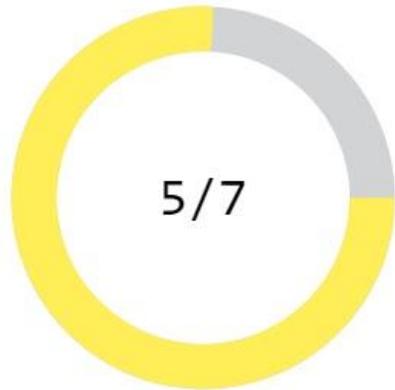
EMPLOYEES

TEMPLATES

COACHING

REPORTING

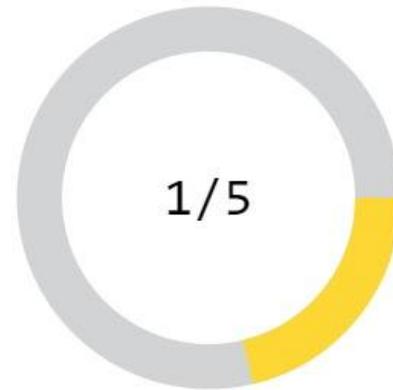
Finished



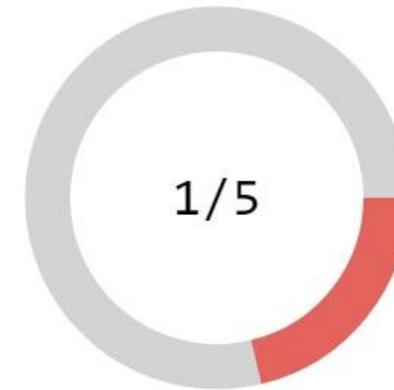
excellent, good



satisfactory, poor



failure



Duration 0

0:16

Reminder

John Doe
Communication skills
Created 2020-02-19 09:21

2020-02-27
in 8 Tagen



Coaching Performance

Active filter Employees: Jamployee0, Templates: Mustervorlage

Startdate
YYYY-MM-DD

Starttime
hh:mm

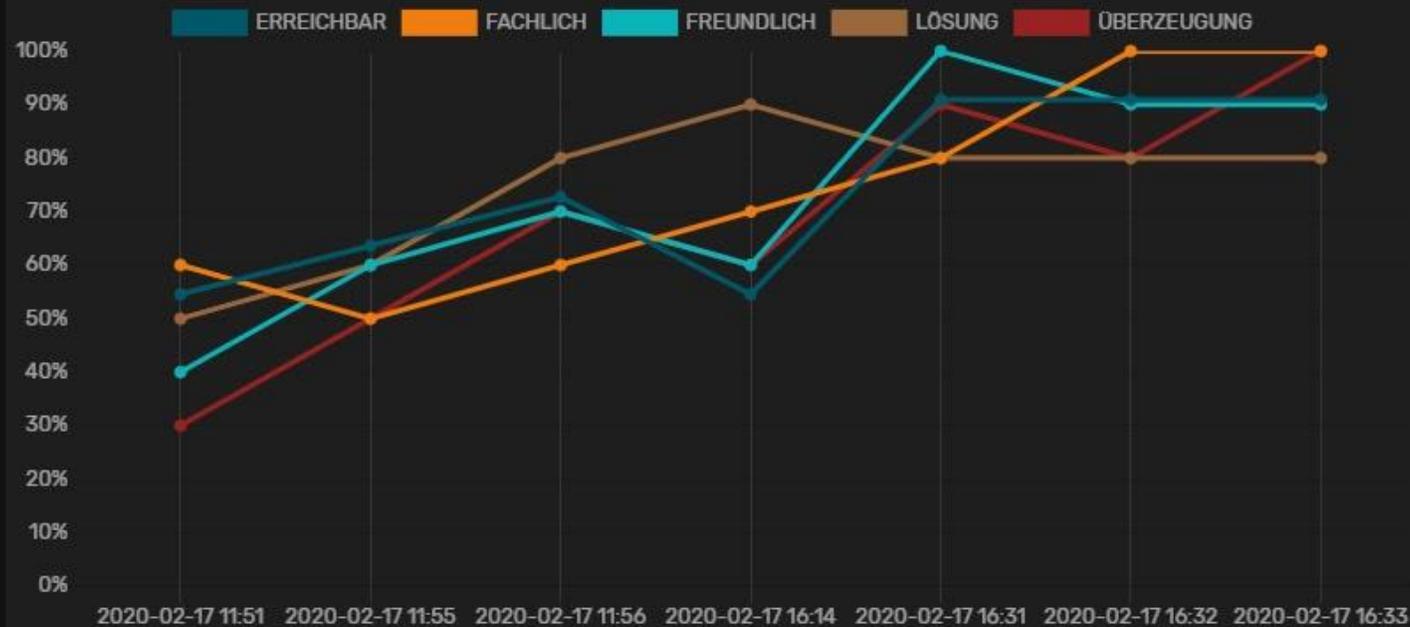
Enddate
YYYY-MM-DD

Endtime
hh:mm

Employees
Jamployee0

Templates
Mustervorlage

Mustervorlage: Jamployee0



Smartphone, Tablet, Darkmode: wie arbeiten Sie heute?





Erfahren Sie, was Ihre Kunden bewegt und wie Ihre Mitarbeiter den Kundendialog optimal gestalten.

