

Beim Anwender nachgefragt

voiXen

Innovatives Qualitätsmanagement im Kundendialog dank Sprachanalyse

Der Dialogdienstleister exciting AG führt eine cloudbasierte Software für ganzheitliches Qualitätsmanagement ein. Ein attraktives, nutzungsbasiertes Preismodell macht den Einsatz der voiXen-Software auch für kleine und mittelständische Unternehmen wirtschaftlich attraktiv.

„Statt aufwendiger manueller Voicefile-Analysen nutzen unsere Coaches die generierten Listen auffälliger Voicefiles, um diese direkt mit dem Agenten zu bearbeiten, Trends abzubilden und Coaching-Themen zu erstellen.“

– Jörg Weidmann, Vorstand, exciting AG

Digitales Controlling und Coaching

Die Kernaufgabe eines Callcenter-Dienstleisters ist es, seine Auftraggeber nach außen perfekt zu repräsentieren. Mit voiXen können alle Telefonschnittstellen 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 Callcenter-Dienstleister sind heute vielmehr echte Businesspartner der Auftraggeber, die vom Projektdesign bis hin zum Verkaufsabschluss als Berater agieren und mit hochwertigen Sales-Aktivitäten zum Profitcenter werden.

Entsprechend sind die Vorgaben der Auftraggeber nicht nur komplex, sondern auch bonus- und malusrelevant:

- » Corporate Wordings
- » (Nicht-)Nennung von Mitbewerbern
- » Cross-Selling-/Up-Selling-Phrasen
- » Höchstgesprächsdauer
- » Verbindlichkeit

Gibt es hier Abweichungen, kostet es den Dienstleister – vertraglich vereinbart – bares Geld.

„Das stichprobenartige Anhören einzelner Gesprächsmitschnitte, um die Einhaltung der Vorgaben unserer Auftraggeber zu überprüfen, machte für uns wirtschaftlich und prozessual keinen Sinn mehr. Es musste ein Weg gefunden werden, 100% der Telefonate zu monitoren und Abweichungen schnell aufzudecken“, so Jörg Weidmann über einen der wesentlichen Vorteile der voiXen Software.

„Der Bereich Sprachanalyse durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen wird sich explosionsartig entwickeln und Nutzern dieser Technologie den entscheidenden Wettbewerbsvorteil liefern.“

– Jörg Weidmann, Vorstand, exciting AG

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. Zudem konnten wir die Vorteile der Software schnell nutzen, da sie aus der Cloud umgehend bereit gestellt ist“, so Jörg Weidmann.



Voller Durchblick

voiXen – die Software aus der Cloud für die einfache Verwaltung und Auswertung von Sprachaufzeichnungen – überzeugte im Auswahlverfahren als am besten geeignete Lösung.

Mit der Software werden 100% der Sprachaufzeichnungen kontinuierlich analysiert. Diese werden dabei in durchsuchbaren Text gewandelt, automatisch kategorisiert und im Dashboard nach den von unseren 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. 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 in einer oder mehreren Komponenten provozieren. Die Zusammenstellung eines aussagekräftigen Dashboards kostet mich dabei wenige Minuten.“

Und 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 durch das Coaching Analyse Tool generierten Listen auffälliger Telefonmitschnitte, 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.“

Die 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 Mitarbeiter am deutschen Standort sowie 60 in Griechenland steht beim Dialogdienstleister exciting Innovation und Transparenz im Mittelpunkt.

Auf einen Blick

- » Einsatz einer modernen Sprachanalyse-Software als Innovation im Coaching-Bereich
- » Bereitstellung als Cloudlösung aus einem deutschen Rechenzentrum
- » Aktiver Austausch zwischen Cloud-Anbieter voiXen und Kunde exciting
- » Die Zeit der Trainer fließt nun hauptsächlich in das direkte Coaching

voiXen im Einsatz

Der Dialogdienstleister aus Neu-Isenburg positioniert sich als Technologieführer im Bereich Qualitätsmanagement. exciting geht davon aus, dass eine hundertprozentige Kontrolle der Arbeitsergebnisse in spätestens ein bis zwei Jahren standardmäßig von allen Auftraggebern gefordert wird. Ein attraktives Preismodell durch Abrechnung nach Nutzung („Pay as you go“, SaaS) macht die Nutzung der Software auch für kleine und mittelständische Unternehmen bezahlbar.



„Seit dem Einsatz von voiXen hat sich unser Coaching-Aufwand enorm reduziert. Statt aufwendiger manueller Voicefile-Analysen nutzen unsere Coaches die automatisch generierten Listen auffälliger Voicefiles, um diese direkt mit dem Agenten zu bearbeiten. Die Zeit unserer Trainer fließt nun hauptsächlich in das direkte Coaching mit dem Agenten.“

– Jörg Weidmann, Vorstand, exciting AG

Über voiXen

voiXen hilft Unternehmen, **Marktpotenziale** zu erkennen und den Vertrieb durch die optimale Kundenansprache erfolgreicher zu gestalten. Die Cloud-Software des deutschen Anbieters wurde im 21. Jahrhundert konstruiert, ist so einfach zu bedienen wie Google und genauso schnell bereitgestellt. voiXen vereinfacht die **Verwaltung und Analyse von Telefonaten** und digitalisiert den **Coaching- und Bewertungsprozess** im Callcenter. Durch Big Data, **künstliche Intelligenz** (Machine/Deep Learning) und NLP (Natural Language Processing) versteht voiXen, was Kunden wirklich wollen und wie Mitarbeiter am Telefon kommunizieren. Durch die Analyse werden **wertvolle Erkenntnisse** für den optimalen Kundendialog geliefert.

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören.

voiXen GmbH

Standort Berlin: Hohenzollerndamm 27a, 10713 Berlin

Standort NRW: Münsterstraße 5, Haus 4a, 59065 Hamm

☎ +49 30 5683 7800 ✉ info@voixen.ai 🌐 www.voixen.ai