

Beim Anwender nachgefragt

voiXen

## Optimierte Kundenansprache mit Sprachanalyse

Ralf Stoltz, Manager Kundenentwicklung bei Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, beantwortet wichtige Fragen rund um den Einsatz von voiXen Sprachanalyse im Contact Center.

*„voiXen ist für uns als Unternehmen des deutschen Mittelstands die perfekte Wahl. Andere Hersteller waren entweder zu kompliziert, groß, mächtig und komplex – oder boten andererseits nicht den Funktionsumfang, den wir uns wünschten. Wir haben einen persönlichen Ansprechpartner in Deutschland und unser Feedback wird bei der Produktentwicklung berücksichtigt.“*

– Ralf Stoltz, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

## Warum setzen Sie voiXen ein?

Wir möchten wissen, über was unsere Kunden am Telefon sprechen: umfangreich und lückenlos, neutral und zuverlässig. Wir können ganz leicht feststellen, welche Kunden zu welchen Produkten anrufen und passende Informationen in unseren Systemen hinterlegen. Über die „wenn-dann“-Funktion des Composers können wir die richtigen Stichworte suchen, finden und an die Mitarbeiter liefern. Dadurch wird die Gesprächsführung optimiert.

## Was gefällt Ihnen besonders an der Zusammenarbeit mit voiXen?

voiXen ist extrem innovativ und hat seit dem Beginn unserer Zusammenarbeit schon hilfreiche und tolle neue Features entwickelt – wir sehen also, wie schnell sich die Lösung weiterentwickelt. Mir gefällt besonders, dass unser Feedback direkt in die Produktentwicklung einfließt.

## Braucht man wirklich ein Analyse-Tool? Wo liegt der Vorteil?

Ein Analyse-Tool hört und analysiert das gesamte Gespräch und kann alle Informationen verarbeiten und dokumentieren. Wir bekommen ein vollständiges Bild darüber, über was unsere Kunden am Telefon sprechen, wiederkehrende Themen werden automatisiert identifiziert. Gleichzeitig erhalten wir Aufschluss darüber wie unsere Mitarbeiter mit diesen Calls umgehen und wir können daraus gezielte Schulungs- und Trainingsmaßnahmen ableiten.

So reduzieren wir die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT). Mit der Software von voiXen kann also die Kundenansprache optimiert und immer aktuell gehalten werden. Die Verkaufsabschlüsse erhöhen sich bei optimierter Gesprächsdauer.

*„Auch unsere Dienstleister nutzen voiXen. Dadurch können unsere hohen Qualitätsstandards und das Corporate Wording für die optimale Repräsentation der Marke sichergestellt werden.“*

– Ralf Stoltz, Manager Kundenentwicklung, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

## Gibt es weitere Anwendungsmöglichkeiten der voiXen Lösung?

Wir nutzen voiXen, um unsere Online-Kundenzufriedenheitsbefragungen zu verifizieren und gezielt Gespräche zu finden, die besonders gut oder besonders schlecht liefen. Mit einem einfachen Tag, einer Art Notizzettel, den wir an das Gespräch heften, konnten wir für Trainingszwecke einen Pool von Gesprächen mit passenden Beispielen etablieren.

Diese nutzen wir für Schulungen der Mitarbeiter und sie helfen uns, die Einarbeitungszeit neuer Kolleginnen und Kollegen zu reduzieren.

## Sind Ihre Mitarbeiter skeptisch, wenn die Maschine jedes Wort mithört?

Die Bewertung der Mitarbeiter durch das Tool ist neutral und objektiv, weil wirklich jedes Gespräch (sofern kundenseitig genehmigt) analysiert wird. So erhalten wir einen perfekten Eindruck über den Querschnitt aller Gespräche und nicht mehr von einzelnen Stichproben.

Das unterstützt die Mitarbeiterbindung, da die Mitarbeiter fair bewertet werden und optimal geschult werden können. Sie fühlen sich sicher und wohl am Telefon, und haben die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln.

*„Die Bewertung der Mitarbeiter durch das Tool ist neutral und objektiv, weil wirklich jedes Gespräch analysiert wird. So erhalten wir einen perfekten Eindruck über den Querschnitt aller Gespräche und nicht mehr von einzelnen Stichproben.“*

– Ralf Stoltz, Manager Kundenentwicklung, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

## Warum ist die Analyse der Gesprächsdauer so wichtig?

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.

### Die Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

Seit Januar 2010 wird die Marke Lexware unter dem Dach der Haufe-Lexware GmbH & Co. KG geführt. Ein Unternehmen der Haufe Gruppe, die zu den innovativsten Medien- und Softwarehäusern der Branchen Recht, Wirtschaft und Steuern gehört.

Das Ziel des Unternehmens ist es, kleine und mittlere Unternehmen sowie Selbstständige und Freiberufler bei der aufwändigen Büroarbeit optimal zu unterstützen: durch innovative und benutzerfreundliche Software-Lösungen für alle Bereiche der Unternehmensverwaltung, innovative Online-Services, praxisnahe Schulungen, umfassendes Fachwissen, hilfreiche Business-Netzwerke und kundennahen Software-Support.

Mit diesen Leistungen können Unternehmer nahezu ohne Vorkenntnisse sämtliche kaufmännischen Aufgaben erfüllen. Von der Buchhaltung über die Warenwirtschaft und Lohnabrechnung bis hin zur Reisekostenabrechnung oder Fehlzeitenverwaltung. Wahrscheinlich konnten sie sich deshalb zum Marktführer in diesem Bereich etablieren.

Aber auch für private Nutzer stellt die Haufe-Lexware GmbH & Co. KG clevere Lösungen bereit, mit denen sie ihre Finanzen kontrollieren, Wertpapiere verwalten und die Steuererklärung ganz einfach selbst erstellen können.

[www.lexware.de](http://www.lexware.de)

## Auf einen Blick

- » Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT)
- » Verbesserung der Gesprächsführung
- » Optimale Dienstleistersteuerung und einfaches Qualitätsmanagement

## Wie unterstützt voiXen Sie bei der Zusammenarbeit mit Ihren Dienstleistern?



*„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, Manager Kundenentwicklung,  
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

## 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](mailto:info@voixen.ai)    🌐 [www.voixen.ai](http://www.voixen.ai)