



“Kundenzufriedenheits- befragungen nerven total”

Ein Webinar im Rahmen der
10. Customer Experience Week

13.03.2019, 16 Uhr



MA'AM, I'M GOING TO
NEED TO SEE PROOF
THAT YOU COMPLETED
OUR CUSTOMER
SATISFACTION SURVEY.

TOM
FISH
BURNED





Nicht-repräsentative Umfrage: “Der Kunde und seine Zufriedenheit”

nervt

nicht dauerhaft

zu kleine Stichprobe

teuer

“biased” (voreingenommen)

teilweise verboten

nachgewiesen falsch

Kosten-Nutzen-Verhältnis schlecht

immer zu spät

Nutzen schlecht

Wieso weshalb warum?

Zu viele Probleme mit Umfragen

Konsequenzen für Unternehmen

„Das muss auch anders gehen!“

Gerichtsurteil BGH aus November 2018

« Das Versenden von Werbung per elektronischer Post ist grundsätzlich ein Eingriff in die Privatsphäre des Empfängers und damit in sein allgemeines Persönlichkeitsrecht, wenn dies ohne vorherige Einwilligung des Empfängers erfolgt. Eine Kundenzufriedenheitsbefragung fällt auch dann unter den Begriff der (Direkt-)Werbung, wenn sie zusammen mit der Rechnung für ein gekauftes Produkt versendet wird. »

<https://www.heise.de/ix/meldung/BGH-Urteil-Kundenzufriedenheitsumfrage-unzulaessig-4166103.html>



Ich zeige Ihnen in diesem Webinar ...

1. welche Rolle die Kundenzufriedenheit spielt,
2. wie Kundenzufriedenheit heute gemessen wird (Zahlen, Daten, Fakten),
3. wie Sie alle Kundenstimmen hören – und objektive Ergebnisse erhalten,
4. wie Sie rechtssicher kommunizieren,
5. wie Sie Zeit und Geld sparen.



Wie messen Sie heute Kundenzufriedenheit?

- ☐ online
- ☐ telefonisch
- ☐ schriftlich
- ☐ persönlich
- ☐ gar nicht



Was ist Kundenzufriedenheit?





Warum brauche ich eine hohe Kundenzufriedenheit?

- Kaufabsichten fördern und Kundenloyalität stärken
- Sich von seinen Wettbewerbern absetzen
- Kundenzufriedenheit reduziert die Kundenabwanderung
- Sehr zufriedene Kunden steigern den Umsatz um ein Vielfaches
- Negative Mundpropaganda verringern
- Es ist billiger, Kunden zu binden als Neue zu erwerben

Erhebungsformen

Telefon:

- Automatisiert über IVR
- Proaktiv über Agent

Online:

- E-Mail
- Website
- App

Schrift:

- Post
- Vor-Ort- Event

Persönlich:

- im Laden (Kasse)
- Servicecounter (Werkstatt)
- Veranstaltung

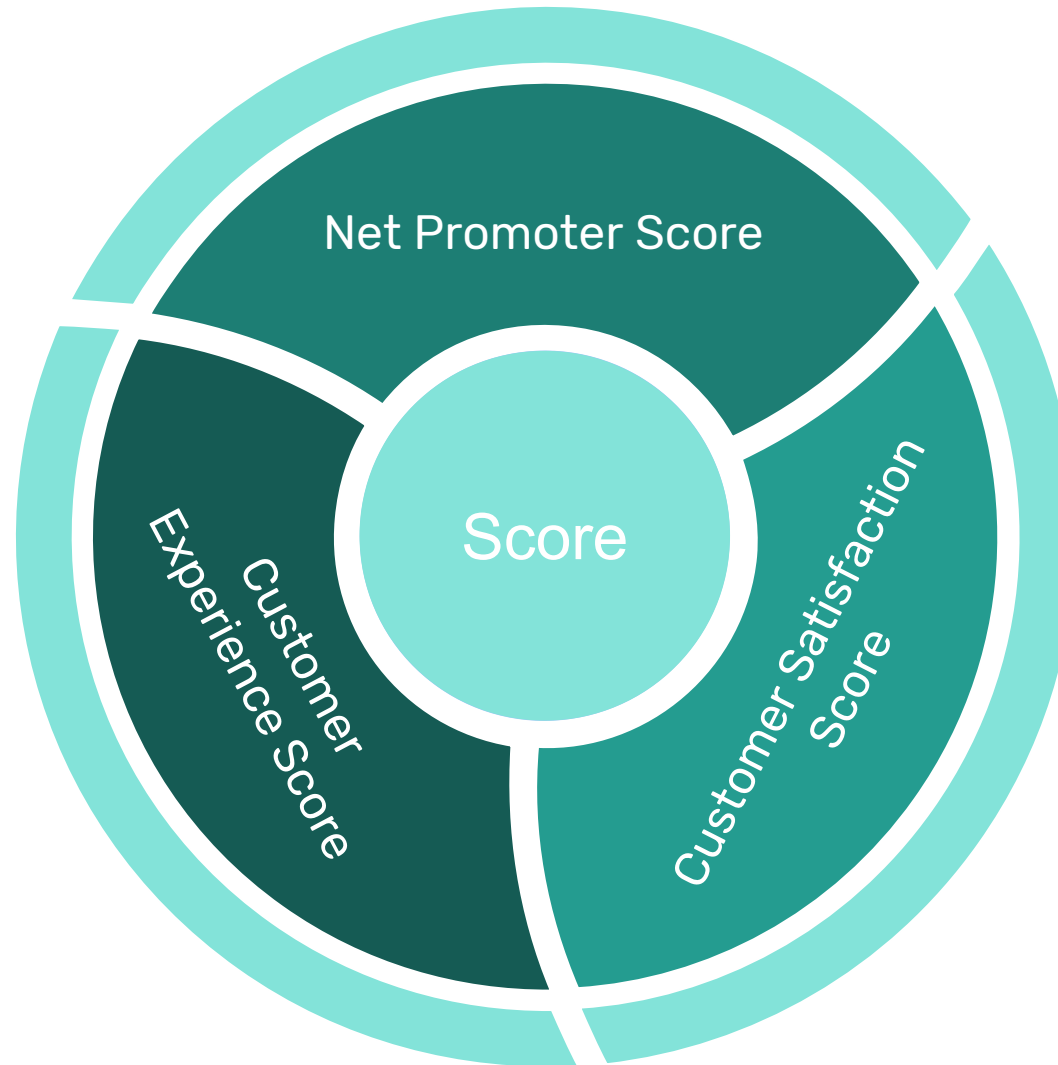


Was haben alle diese Formen gemeinsam?

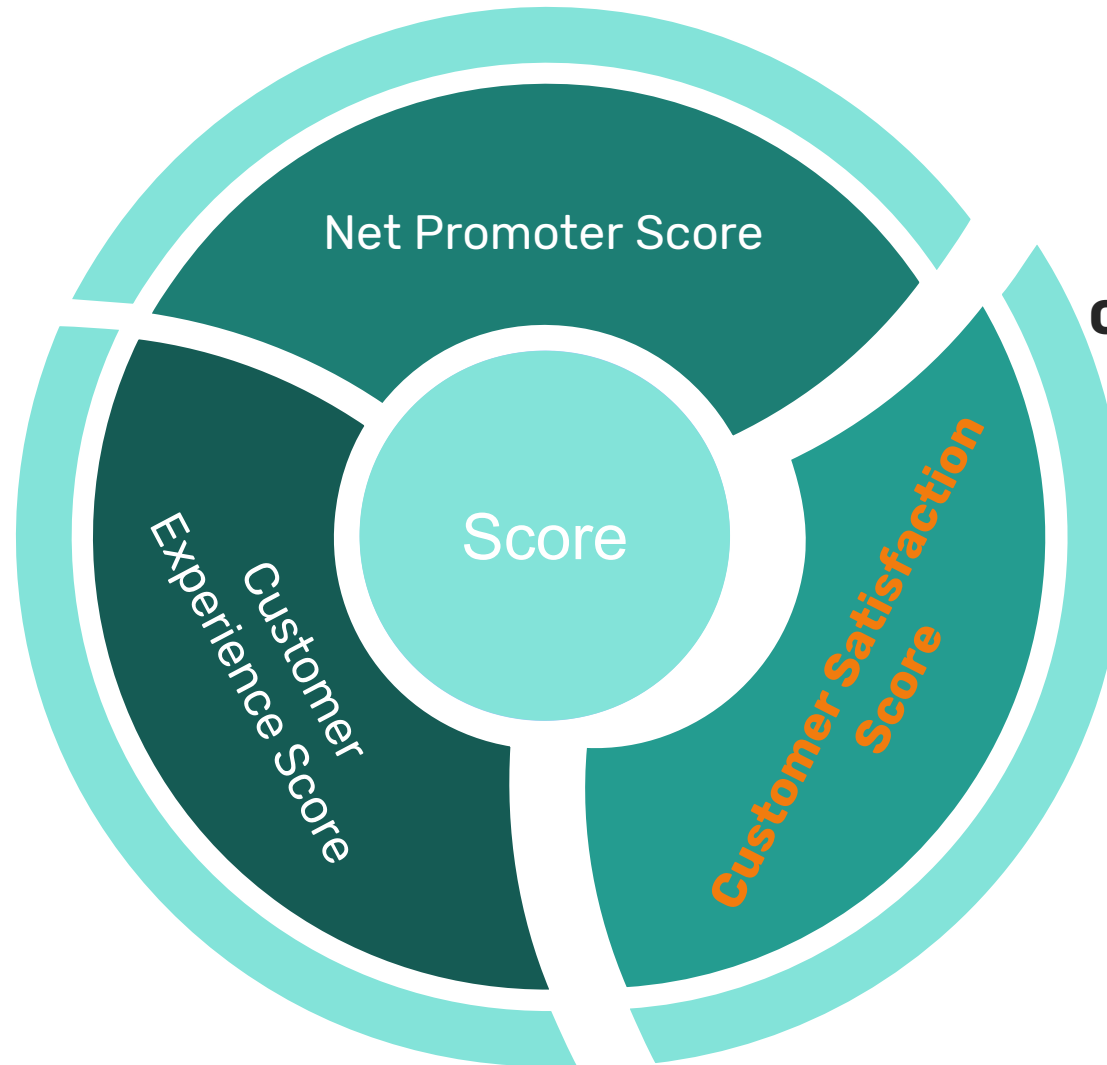
- Zeitverzögerung
- Aussagekraft über Details steigt mit Anzahl der Fragen
- Art (und Reihenfolge) der Fragen (Manipulation)
- Relativ hoher Zeitaufwand (sowohl Erfassung als auch Auswertung)

 **ungenau**

Welcher Index ist der Richtige?



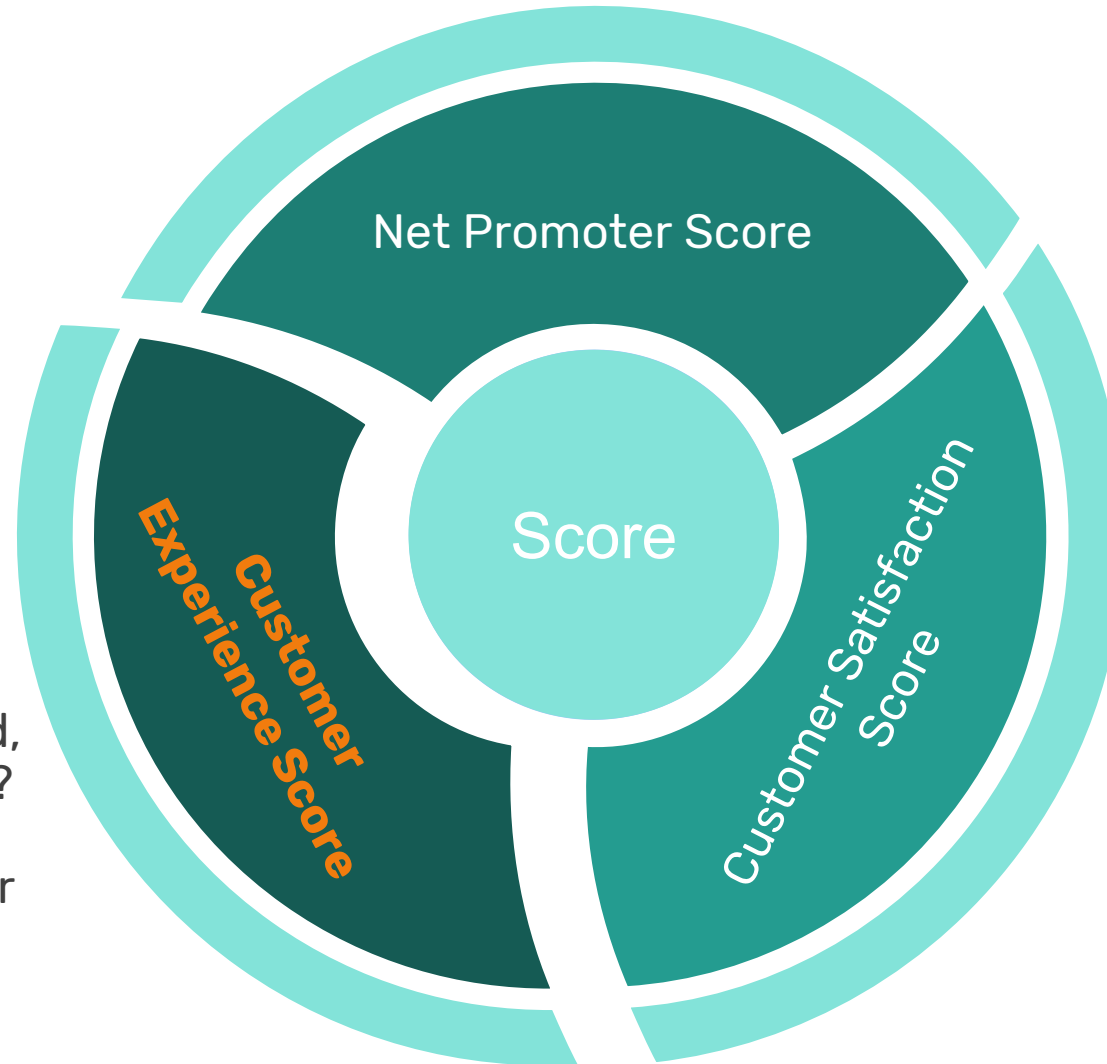
Customer Satisfaction Score



Customer Satisfaction Score CSAT

- Kunde bewertet seine Zufriedenheit mit Produkt, Service und Unternehmen
- Direkte Frage nach Zufriedenheit
- Skala variiert 1-3, 1-5 , 1-10

Customer Effort Score

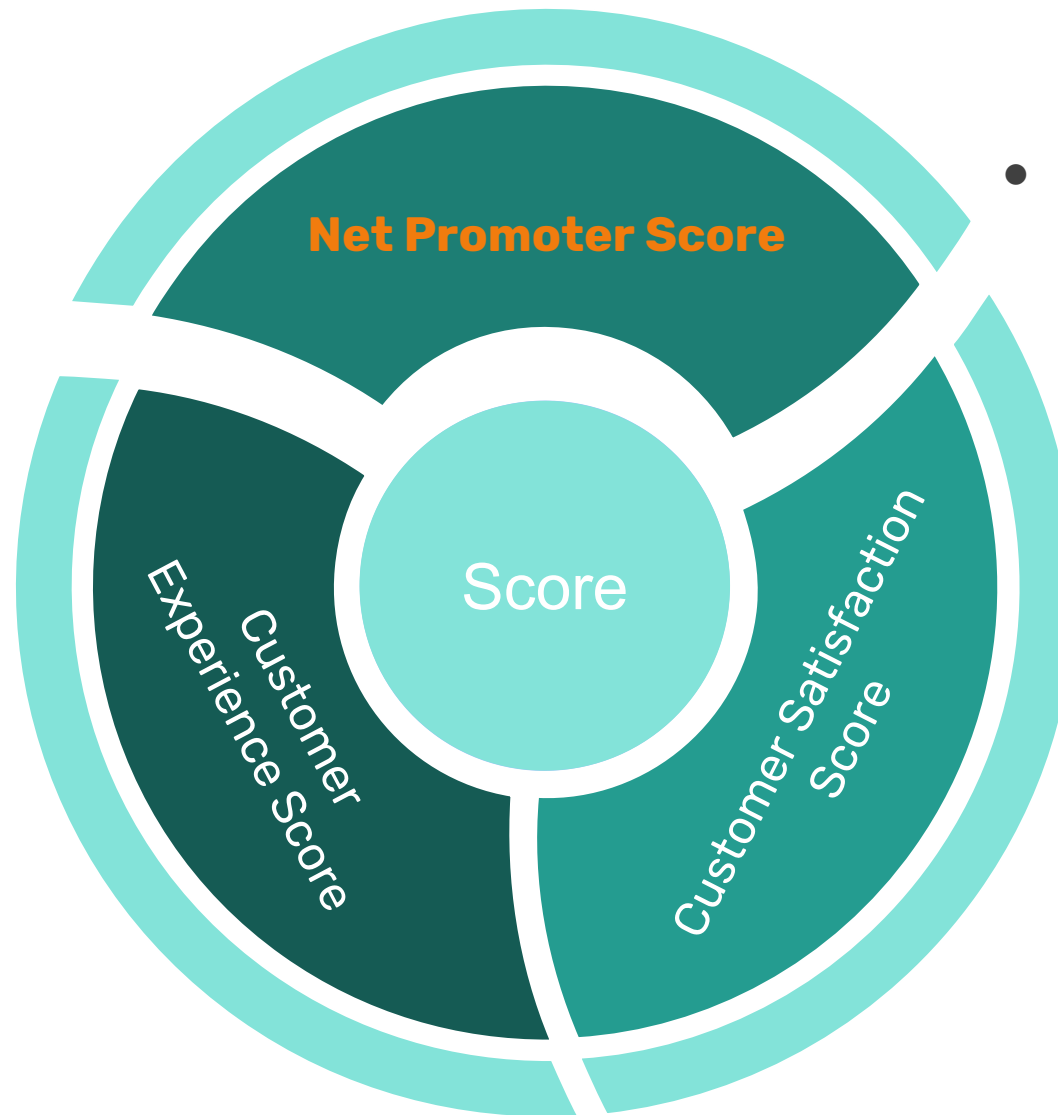


Customer Effort Score

CES

- zeigt, wie einfach die Kundeninteraktion ist
- wie hoch ist der Aufwand, um ein Problem zu lösen?
- Skala von 1 (sehr geringer Aufwand) bis 7 (sehr hoher Aufwand)

Net Promoter Score



Net Promoter Score NPS

- misst als Fan-Indikator die emotionale Bindung des Kunden
- "Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns weiterempfehlen?"
- Skala 1 (überhaupt nicht) -10 (sehr wahrscheinlich)



**Und nun zu einer
kurzen Umfrage ...**

Wieviel Prozent Ihrer Kundenzufriedenheitsbefragungen werden beantwortet?

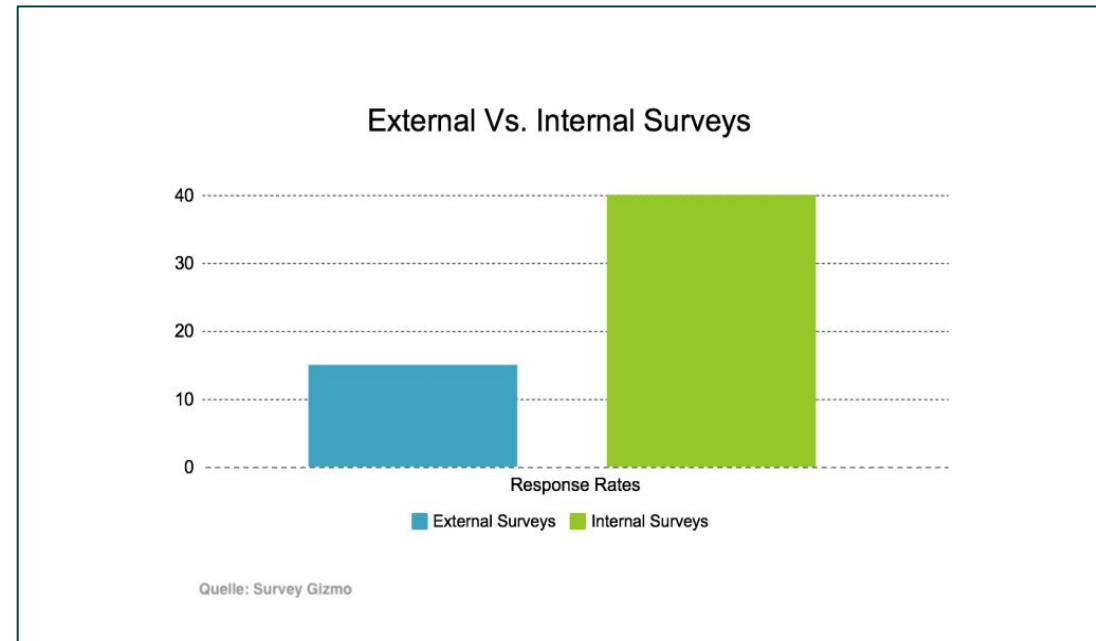
- ☐ 1-10 %
- ☐ 11-25 %
- ☐ 26-50 %
- ☐ 51-75 %
- ☐ > 75 %





Herausforderung

1. Geringe Antwortraten:
10% - 15% ([SurveyGizmo](#))
2. geringe Geduld der Kunden:
max. 3 Minuten
3. Manipulation der Fragen

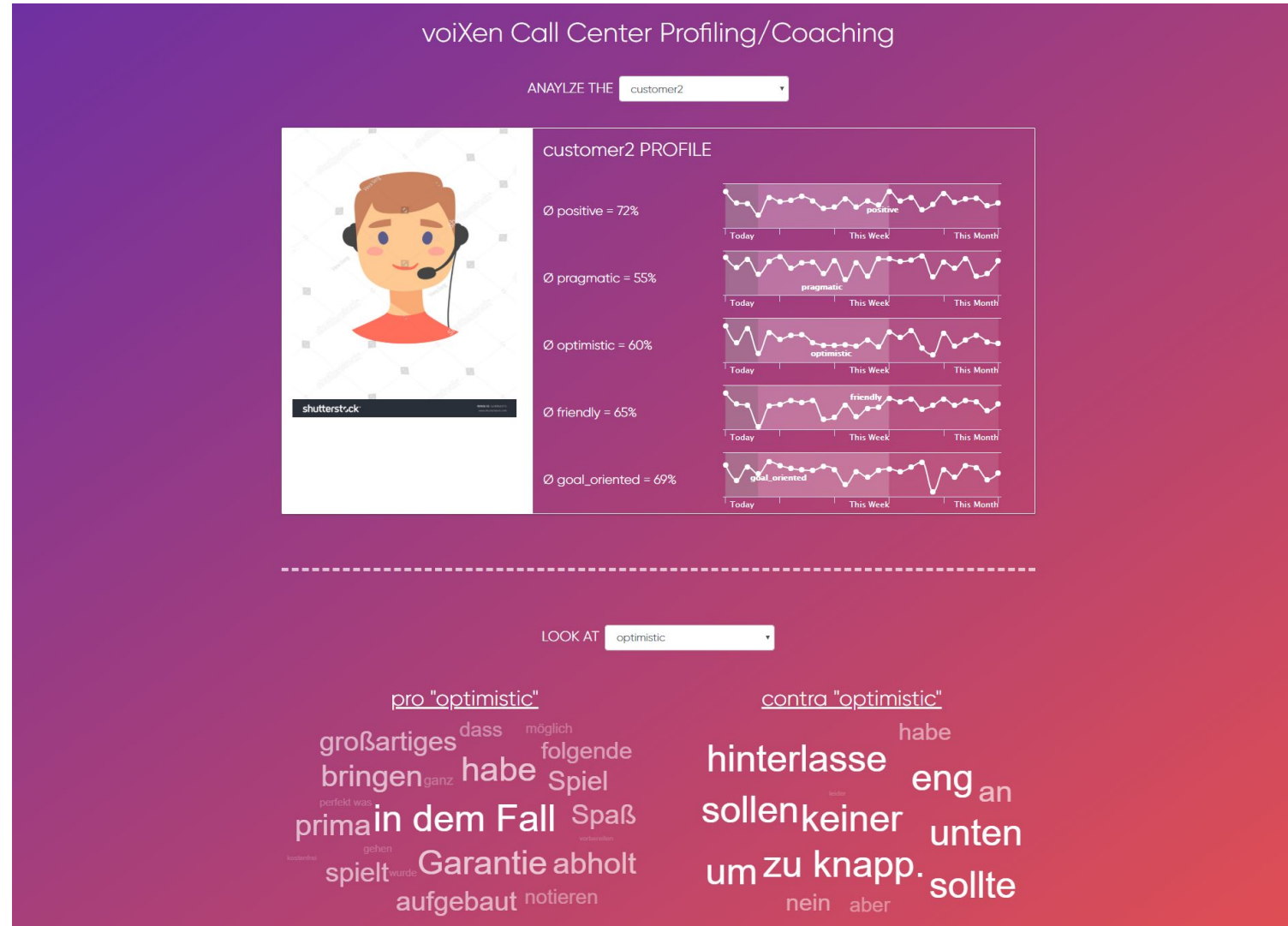


Kundenzufriedenheit messen ohne zu befragen?

Na klar, mit Sprachanalyse:
Jedem Call aufmerksam zuhören
und "ganz einfach", automatisiert
bewerten.



Und wie? Verwendung von Sprachdaten, dem gesprochenen Text, der Analyse der Stimmung der Agenten und der Anrufer, uvm.





Autom. Kundenzufriedenheitsmessung (CSAT, NPS, CES)

Kunden-Zufriedenheits-Index



balidus ag ★☆☆☆☆

alukando ag ★★★★★

balindo ag ★★★★★

aluagag ag ★★★★★

Kunden Zufriedenheits Index



[Zurück zur Hauptansicht](#)

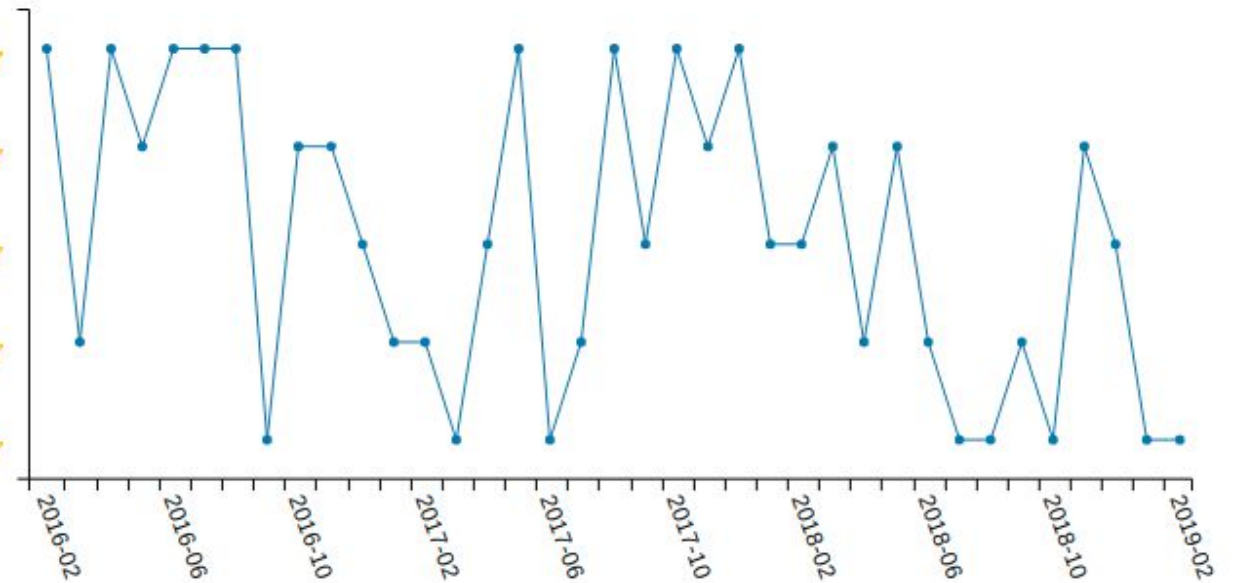
★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★



alukando ag

Wie funktioniert das?

Scores

Wählen Sie einen Score aus

Neuer Score

Kunde Zufrieden

Scorename

Kuzui Score

Scoretyp

Prozent

Einheit

0

0

100

Startwert

Minimalwert

Maximalwert

SCHLIESSEN

ANLEGEN

ALLGEMEIN

NODE

VORSCHAU

>

Aktion

Typ

Zusammenfassung

KuzuiScore add 1

Score

Aktionstyp

HINZUFÜGEN

Scores

Wählen Sie einen Score aus

Kunde Zufrieden | KuzuiScore

+

Operator auswählen

1

Änderungswert

SCHLIESSEN

ANLEGEN

Eine Oberfläche, die Sie selbst gestalten können:

← → ↻ <https://www.voixen.com>      

Szenario Editor

ABBRECHEN SPEICHERN

ALLGEMEIN **NODE** VORSCHAU

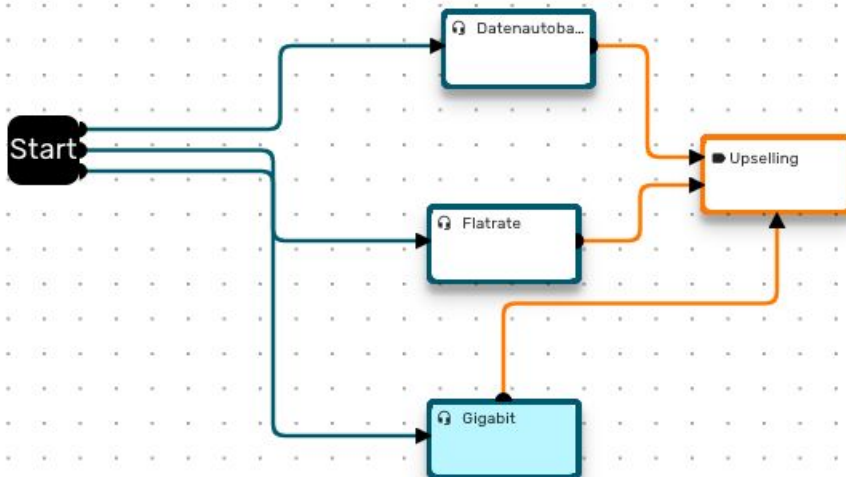
Regel

Phrase
Gigabit

Kanal
Agent

Wiederholung
0

☐ Phrase nicht gesagt ☐ Allen Treffern folgen

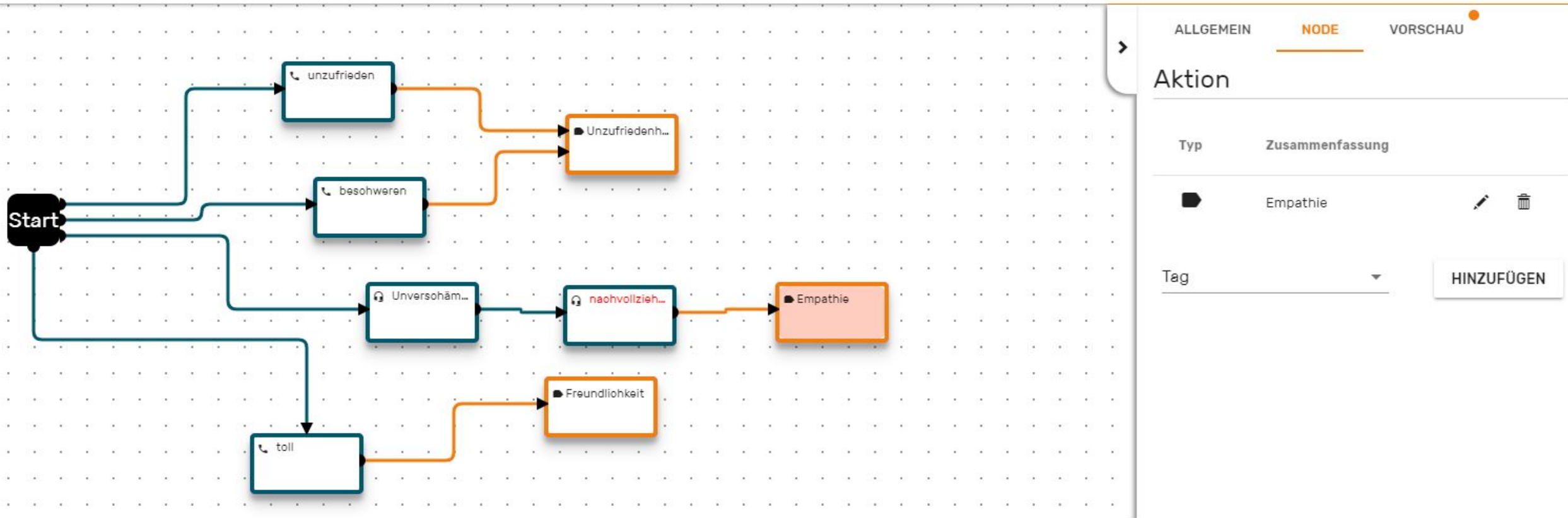


```
graph LR; Start([Start]) --> Datenautoba[Datenautoba...]; Start --> Flatrate[Flatrate]; Start --> Gigabit[Gigabit]; Datenautoba --> Upselling[Upselling]; Flatrate --> Upselling; Gigabit --> Upselling;
```

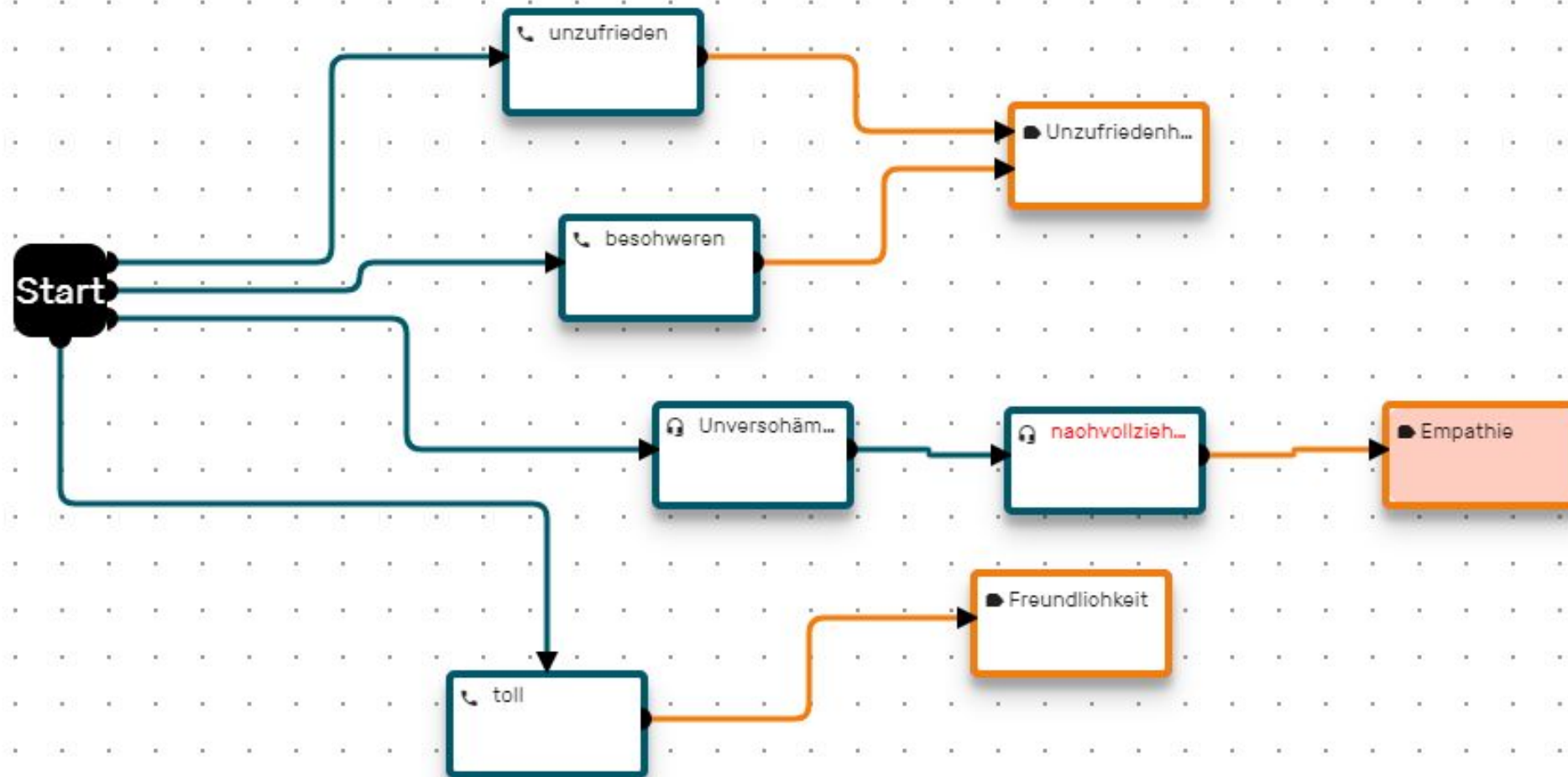
Eine Oberfläche, die Sie selbst gestalten können:

Szenario Editor

ABBRECHEN SPEICHERN

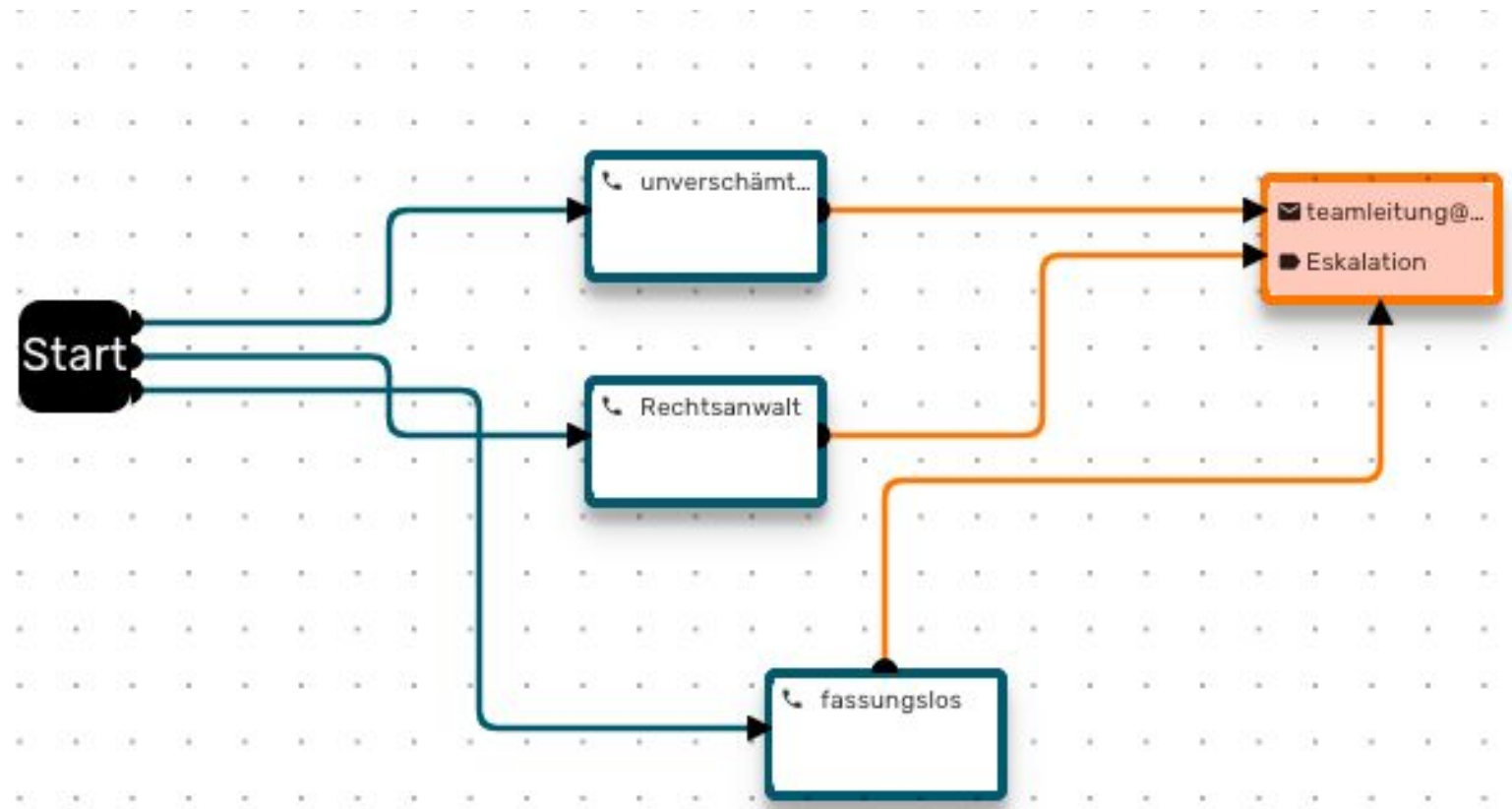


Eine Oberfläche, die Sie selbst gestalten können:



Was kann ich noch mit diesen Informationen tun?

Alarmierung bei sehr negativen Calls



Zusammenfassung





voiXen – wer wir sind, was wir tun

**Sprache:
Die Basis für
Kommunikation.**



> 15 Mitarbeiter
tolle Entwickler,
sprachbegeisterte
Computerlinguisten,
hörende und schreibende
Transkriptoren,
kundenverstehender Vertrieb,
kreative Marketingfeuerwehr
und dem hoffentlich
perfekten Kundenservice

Das Ziel?
Nutzung von KI und Big
Data zur Verbesserung
von Kundenservice
und Vertrieb

**voiXen:
Ein innovatives deutsches
Unternehmen.**

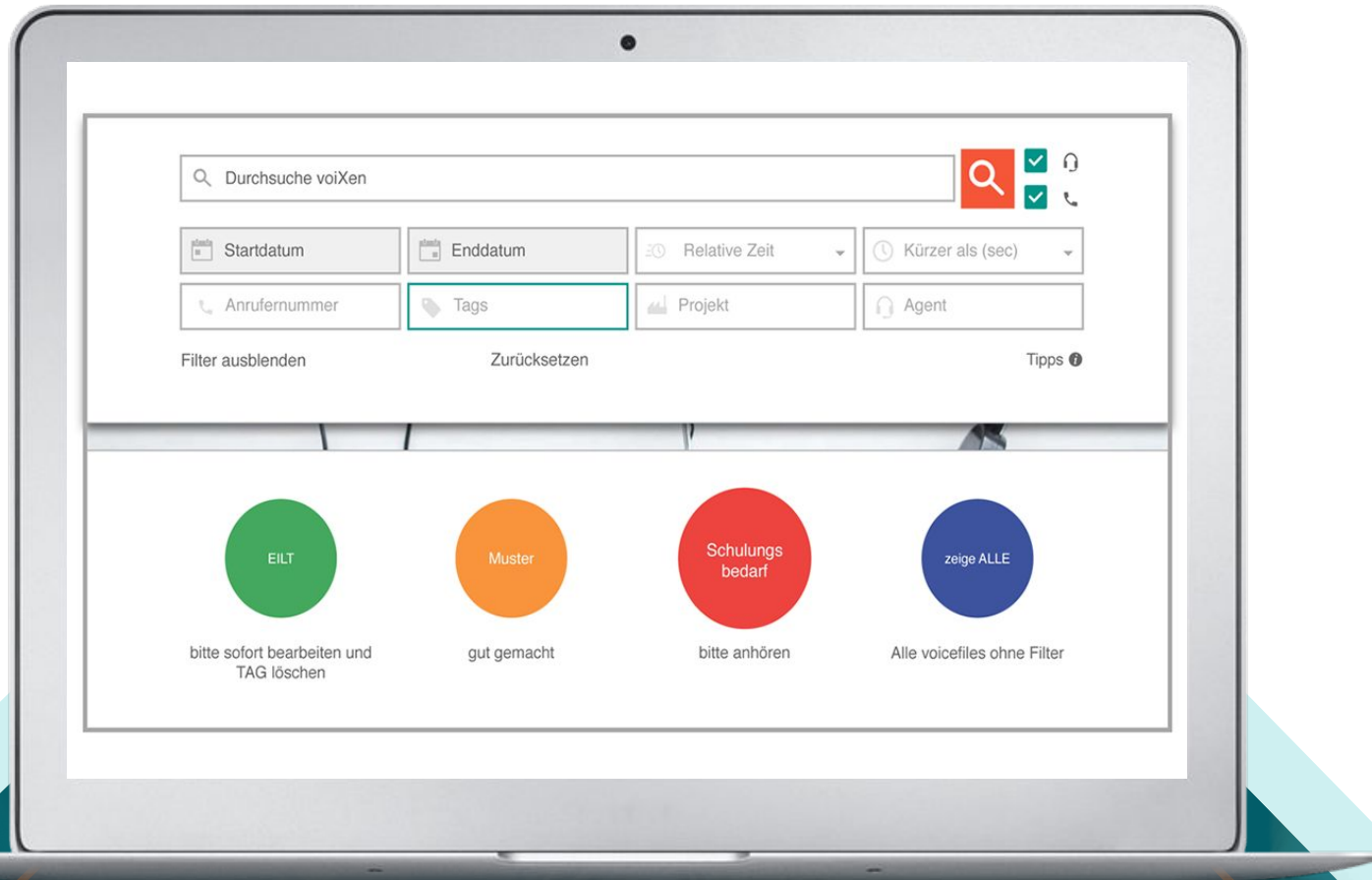


**2014
gegründet,
Standorte in
Berlin und Hamm**

**Ralf Mühlenhöver
Geschäftsführender
Gesellschafter**



DIE SPRACHDATEIEN SUCHMASCHINE



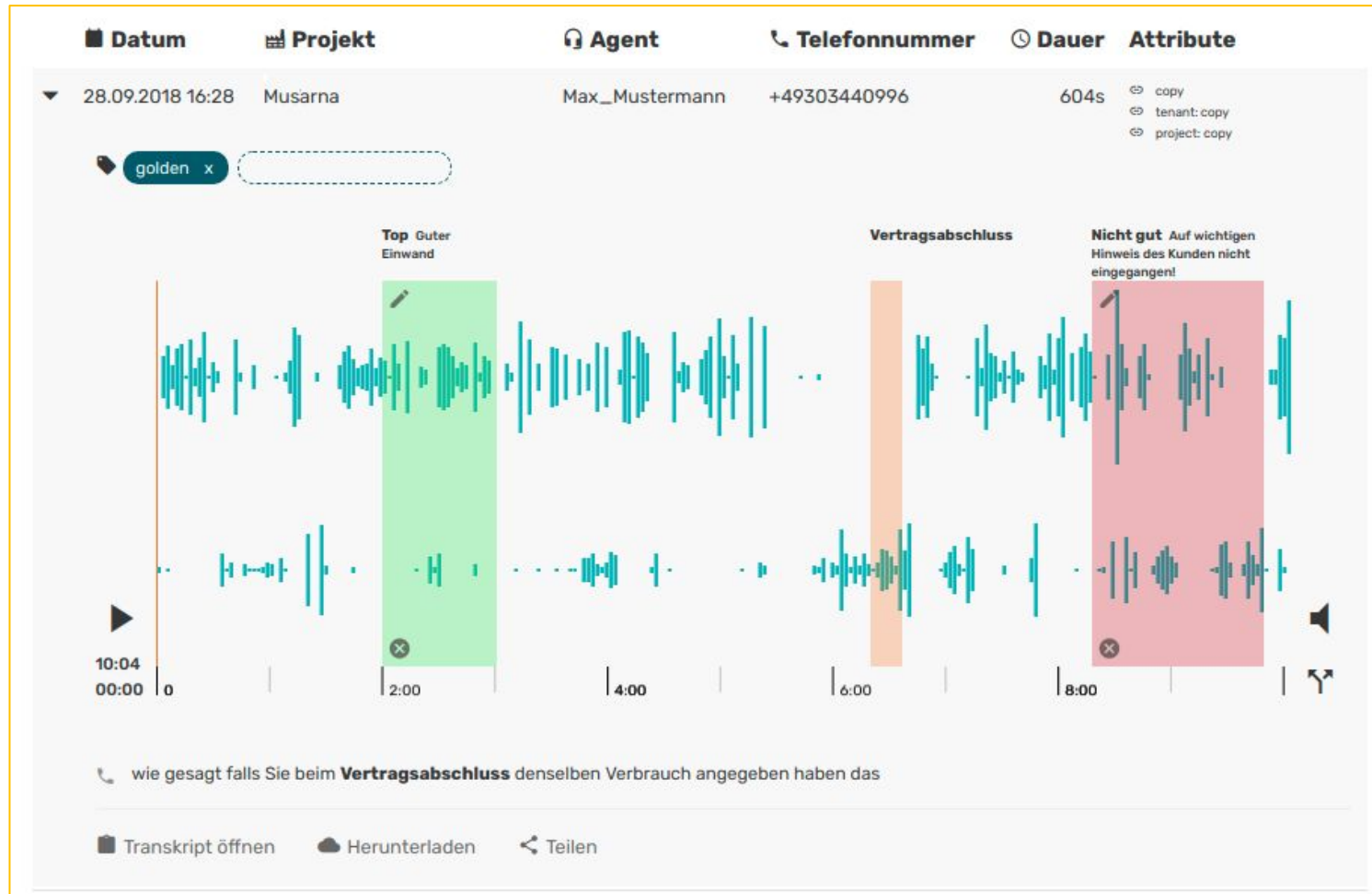
voiXen zeigt Ihnen **Gesprächs-mitschnitte** auf einer Website an. Diese können Sie **filtern, sortieren, suchen**: Uhrzeit und Datum, Projekt, Mitarbeiter, Anrufer, Anrufgrund, Gesprächslänge. Das Transkript gibt Ihnen Zugriff auf den im Telefonat gesprochenen Text. Mit „Tags“ (Markierungen) können Sie individuelle zusätzliche Attribute verleihen.

DER KOMFORTABLE AUDIO PLAYER

voiXens im Browser integrierte **Abspielfunktion** bietet Ihnen den komfortablen Zugriff auf die Telefonate. Mit den Markierungen:

- automatisch (im Bild orange: die Stelle, an der das gesuchte Wort „Vertragsabschluss“ gefunden wurde), und
- manuell (im Bild grün und rot, vom Coach händisch durchgeführten)

sowie den nach Anrufer und Agent getrennten Tonspuren sehen Sie auf einen Blick den Inhalt, Emotionen und Auffälligkeiten (Pausen, Ins-Wort-Fallen).

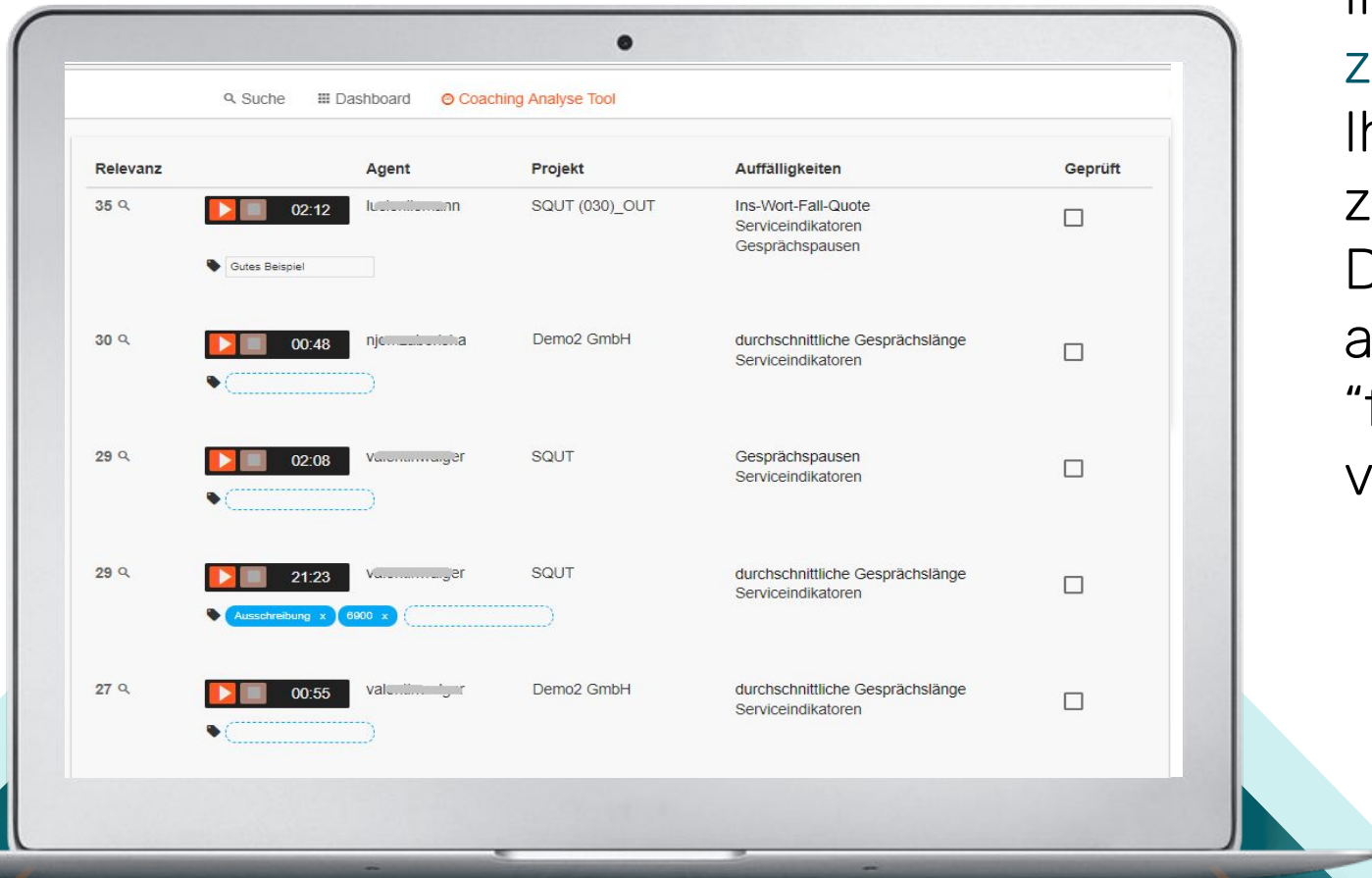


DAS QUALITÄTS DASHBOARD

Mit den Dashboards konfigurieren Sie individuelle Metriken und KPIs, die Ihnen **einen schnellen Überblick** über einzelne Aspekte des Qualitätsmanagements geben. Behalten Sie im Auge, ob Ihre Agenten **souverän agieren** oder ob es **Eskalationen** gibt.



DAS COACHING ANALYSE TOOL



Relevanz	Agent	Projekt	Auffälligkeiten	Geprüft
35	02:12 lustenleimann	SQUT (030)_OUT	Ins-Wort-Fall-Quote Serviceindikatoren Gesprächspausen	☐
	Gutes Beispiel			
30	00:48 njewaschewka	Demo2 GmbH	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	☐
29	02:08 valentinwenger	SQUT	Gesprächspausen Serviceindikatoren	☐
29	21:23 valentinwenger	SQUT	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	☐
	Ausschreibung 6900			
27	00:55 valentinwenger	Demo2 GmbH	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	☐

Das **Coaching** Analyse Tool reduziert Ihre Vorbereitungszeit für **zielgerichtete Schulungen**. Es zeigt Ihnen die Gespräche, die besonders zu beachten sind, weil sie stark vom Durchschnitt der Gespräche abweichen, als **Top-10-Liste** (zu viele "falsche" Wörter, zu lang/kurz, zu viele Gesprächspausen, usw.).



voiXen

“Wir geben Ihren Daten eine Bedeutung!

Mit voiXen erhalten Sie eine gute Sicht auf wichtige Details im Kundendialog. Verfügbar aus der deutschen Cloud realisiert unsere Sprachanalyse-Software für Sie ungeahnte Potentiale im Kundenservice und Vertrieb. Versprochen!”

voiXen



Kontakt

voiXen GmbH

Hohenzollerndamm 27a

10713 Berlin

www.voixen.ai

info@voixen.ai

+49 30 5683 7800



BRAVO!



Nützliche Links

<https://www.userlike.com/de/blog/methoden-kundenzufriedenheit-messen>

<http://junokai.de/tipp-kw-9-2019/>

<https://www.marketinginstitut.biz/blog/kundenzufriedenheit-messen>

<https://sevdesk.de/blog/6-gruende-warum-die-kundenzufriedenheit-wichtig-ist/>

<https://www.surveygizmo.com/resources/blog/survey-response-rates/>

<https://www.marketinginstitut.biz/blog/kunden>

<https://marketing-resultant.de/die-richtigen-kennziffern-fuer-customer-experience-management/>