

Beim Anwender nachgefragt

voiXen

Höhere Effizienz und ausgereiftes Coaching im Kundenservice

... hilft dem Callcenter-Dienstleister T.D.M. dabei, die Mitarbeiterloyalität zu erhöhen und nachhaltig die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dies gelingt durch mehr Transparenz sowie nachweisbare Texttreue bei gleichzeitig verbesserter Wirtschaftlichkeit.

„Wir können so viel effizienter und treffsicherer arbeiten, da wir die hervorragende Qualität unserer Arbeit belegen können. Dadurch kann ich gegenüber dem Auftraggeber viel sicherer auftreten – ich genieße das.“

– Herbert Ferdinand, T.D.M.

Qualität im Kundenservicecenter

Herbert Ferdinand, Abteilungsleiter der Produktion, ist für den reibungslosen Ablauf und zufriedene Auftraggeber im Kundenservicecenter der T.D.M. verantwortlich. Er stellt sicher, dass das richtige Personal zur Verfügung steht und dem Kunden entsprechende Qualität im Kundenkontakt liefert.

Für ihn lag die Herausforderung immer darin, dass das gesprochene Wort flüchtig ist und viel Raum für Interpretation lässt. Deshalb spricht er sich klar für die Aufzeichnung und Analyse von Telefonaten aus. Denn so bleibt einerseits die Umsetzung des Unternehmensmottos „**Qualität im Dialog**“ jederzeit gegenüber den Auftraggebern transparent und andererseits erleichtert dieses Vorgehen das Coaching der Mitarbeiter.



Wirtschaftlichkeit steigern

T.D.M. kann mit voiXen auch aufzeigen, welche Bestandteile der Kommunikation zu besseren bzw. **schnelleren Abschlüssen** führen. So werden Verbesserungspotenziale erkannt und ineffektive Gespräche reduziert. Insgesamt konnte die Gesprächszeit dadurch durchschnittlich um 5 % gekürzt werden. Somit hilft voiXen auch bei der **Erfüllung der harten Faktoren** und der Kostenoptimierung.

Transparenz gegenüber dem Auftraggeber erhöhen

Qualität im Dialog spielt bei T.D.M. eine große Rolle. voiXen macht es einfach nachzuvollziehen, dass für den Auftraggeber wichtige Begriffe oder Inhalte im Gespräch erwähnt werden und das Image des Unternehmens im persönlichen Kontakt dem Kunden vermittelt wird. Die entsprechenden Stellen im Gesprächsmitschnitt sind mit der Volltextsuche von voiXen schnell auffindbar: „*Es ist so einfach wie googlen*“, hebt Herbert Ferdinand hervor. Und falls es einmal zu Unklarheiten kommen sollte, ob ein Kunde dem Kaufvertrag am Telefon wirklich zugestimmt hat, ist dies dank voiXen einfach nachvollziehbar.

Was bei **Sollwörtern** funktioniert, geht genauso mit den Tabuwörtern den **Tabuwörtern**. voiXen gewährleistet so, dass sich Formulierungen mit positivem und negativem Potenzial gezielt zusammenstellen lassen. Auf dieser Basis lässt sich die Kundenansprache kontinuierlich anpassen und verbessern. Die grafische Darstellung der Worst- und Best-Cases macht zudem auf einen Blick greifbar, wo tatsächlich Schulungsbedarf besteht. So rücken an die Stelle zufälliger Erkenntnisse von einst – abhängig davon, was ein Coach oder Trainer beim Silent Monitoring oder Side-by-Side-Coaching gerade

mitbekam – fundierte und anwenderfreundlich aufbereitete Daten.

Mit voiXen erhält der Auftraggeber zudem volle Transparenz, denn er selbst kann über die Web-Oberfläche die Qualitätsparameter einsehen. Und T.D.M. kann die Texttreue klar nachweisen: „*Wir können so viel effizienter und treffsicherer arbeiten, da wir die hervorragende Qualität unserer Arbeit belegen können. Dadurch kann ich gegenüber dem Auftraggeber viel sicherer auftreten – ich genieße das*“, erklärt Herbert Ferdinand.

Im täglichen Kundenkontakt ist es nicht immer möglich zu verhindern, dass ein Gespräch eskaliert, wenn ein Kunde mit einem Produkt oder einer Dienstleistung sehr unzufrieden ist. Doch dank voiXen ist es jetzt möglich, für den Auftraggeber **volle Transparenz** herzustellen und ihm zu zeigen, wie oft, wann und sogar warum ein Konflikt eskaliert ist. Zudem kann der Teamleiter die Mitarbeiter coachen, sodass sie lernen, besser mit stressigen Situationen umzugehen und Fehler künftig zu vermeiden. Dies trägt dazu bei, die **kommunikativen Fähigkeiten** der Mitarbeiter nachhaltig zu verbessern und damit zu einem der wichtigsten Ziele von T.D.M.

Kommunikative Fähigkeiten der Mitarbeiter fördern

Oft ist den Agenten nicht bewusst, dass sie bestimmte Formulierungen, die der Auftraggeber ablehnt, also die oben angesprochenen Tabuwörter, verwenden. *„Jeder unserer Auftraggeber hat andere Vorstellungen, wie sein Unternehmen am Telefon klingen soll. Mit voiXen können wir ganz einfach selbst konfigurieren, welche Formulierungen und Inhalte wir überprüfen und schulen wollen“*, so Herbert Ferdinand.



Wenn die Mitarbeiter auf Basis der entsprechenden Aufzeichnungen gecoacht werden, erübrigt sich manche Diskussion. Zudem kristallisiert sich zum Beispiel klar heraus, ob die **Verwendung von Phrasen oder Füllwörtern** wie *„ganz ehrlich“* oder *„genau“* eine Ausnahme darstellt oder ob sich doch eine Angewohnheit des jeweiligen Mitarbeiters dahinter verbirgt. Durch das Hören der eigenen Gespräche stellt sich sehr schnell ein **Lerneffekt** ein.

Und wenn ein Mitarbeiter seine Kompetenzen steigert, gibt ihm dies ein gutes Gefühl, was wiederum in einer verbindlichen und aufgeräumten Sprache mündet. Da wirklich **alle Gespräche in die Bewertung einfließen**, sind die Bewertungen zudem insgesamt fairer geworden. All das hat dazu geführt, dass sich die Mitarbeiter bei T.D.M. mittlerweile auf ihre Bewertungen freuen.

Mehr Zeit zum Coachen

Für die Teamleiter und Coaches hat sich die Arbeit ebenfalls vereinfacht. Die **Vorbereitungszeit** von Trainings konnte um **bis zu 75 % gesenkt** werden. Ein Coach benötigt nun etwa 15 Minuten zur Vorbereitung eines 30- bis 60-minütigen Mitarbeitergesprächs – vorher brauchte er dafür im Schnitt eine Stunde. Eine Entlastung besteht beispielsweise darin, dass der Coach gezielt Gespräche herausuchen kann, in denen Weichmacher, Füllwörter oder Tabuphrasen zu häufig vorkommen. Dadurch bleibt ihm deutlich mehr Zeit für die Schulung und die gezielte Vorbereitung der

Mitarbeiter auf ihre anspruchsvolle Tätigkeit.

Außerdem kann der Coach dank der Mitschnitte feststellen, wie freundlich die Mitarbeiter am Telefon tatsächlich sind – worauf T.D.M. besonderen Wert legt. Die Analyse ergab, dass sich die Mitarbeiter von T.D.M. im Kundenkontakt **sehr zuvorkommend und höflich** verhalten. Das begeistert nicht nur die Coaches und das Management, sondern natürlich auch die Auftraggeber. Die Mitarbeiterfreundlichkeit ist ein Gütekriterium des Unternehmens, das regelmäßig überprüft wird.

Die T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH mit Sitz in Sarstedt bei Hannover ist ein Contact-Center-Dienstleister. Insgesamt werden 400 Mitarbeiter beschäftigt, davon über 300 im Kundenkontakt-Center. Hier werden Anrufe, E-Mails und Chats für Auftraggeber aus unterschiedlichen Branchen bearbeitet. Der Kundenservice basiert auf drei Säulen: Coaching, Produktion und Auftragsmanagement.

Qualität spielt bei dem mittelständischen Unternehmen eine essenzielle Rolle. Die Qualitätsmessung und -sicherung erfolgt über quantitative und qualitative Methoden. So werden beispielsweise Servicelevel, Lost Calls und durchschnittliche Gesprächszeit erhoben, zudem erfolgt ein persönliches Coaching auf Basis von Gesprächsmitschnitten sowie eine automatisierte Gesprächsanalyse mithilfe von voiXen.

Auf einen Blick

- 75% Zeitersparnis bei der Coaching-Vorbereitung
- Sicherung der Wording-Vorgaben und Texttreue
- Objektive und faire Mitarbeiterbewertung
- Einfache Überprüfung von Gütekriterien
- Reduktion der Gesprächszeiten um 5 %

In Zukunft

Bei T.D.M. setzt man auf voiXen, denn die Lösung hat bislang **sehr positive Ergebnisse** geliefert. Als Contact-Center-Dienstleister ist es für T.D.M. sehr wichtig, den Mitarbeiter in den Fokus zu stellen. Den steigenden Ansprüchen der Endkunden konnte T.D.M. mithilfe der Software voiXen durch **konstante Qualitätssteigerung** begegnen. Herbert Ferdinand und die Coaches sind zudem begeistert von der Unterstützung aus dem Hause voiXen – sie wissen, dass ihre Anliegen schnell und partnerschaftlich bearbeitet und umgesetzt werden.



„voiXen hat uns erhebliche Vorteile gebracht. Zudem entwickelt sich die Technologie mit uns weiter, und das Team von voiXen hat uns bisher optimal unterstützt. Die Nutzung bei uns wird sowohl qualitativ als auch quantitativ weiter ausgebaut, denn ich vertraue voll und ganz der voiXen-Lösung.“

– Herbert Ferdinand, T.D.M.

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