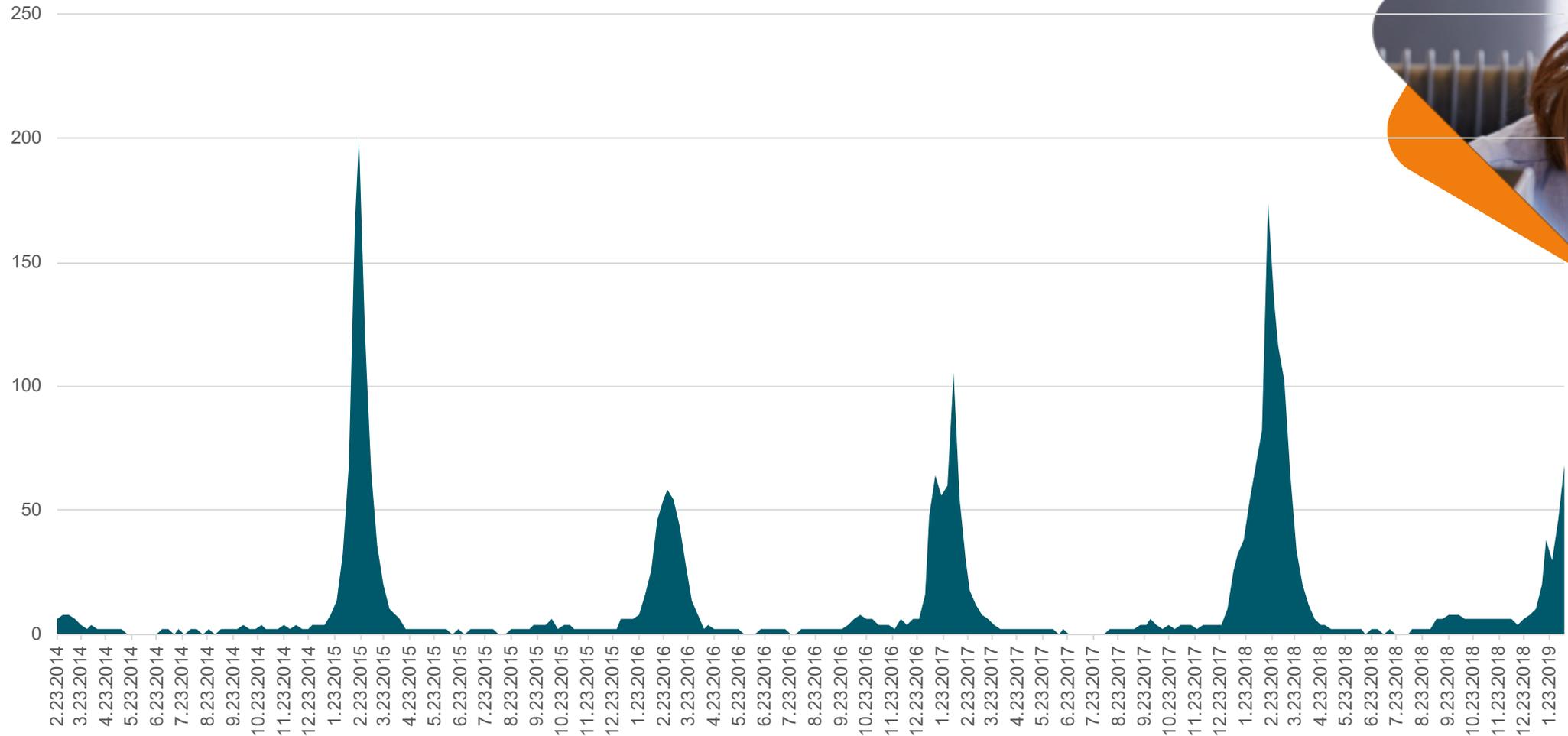


voiXen

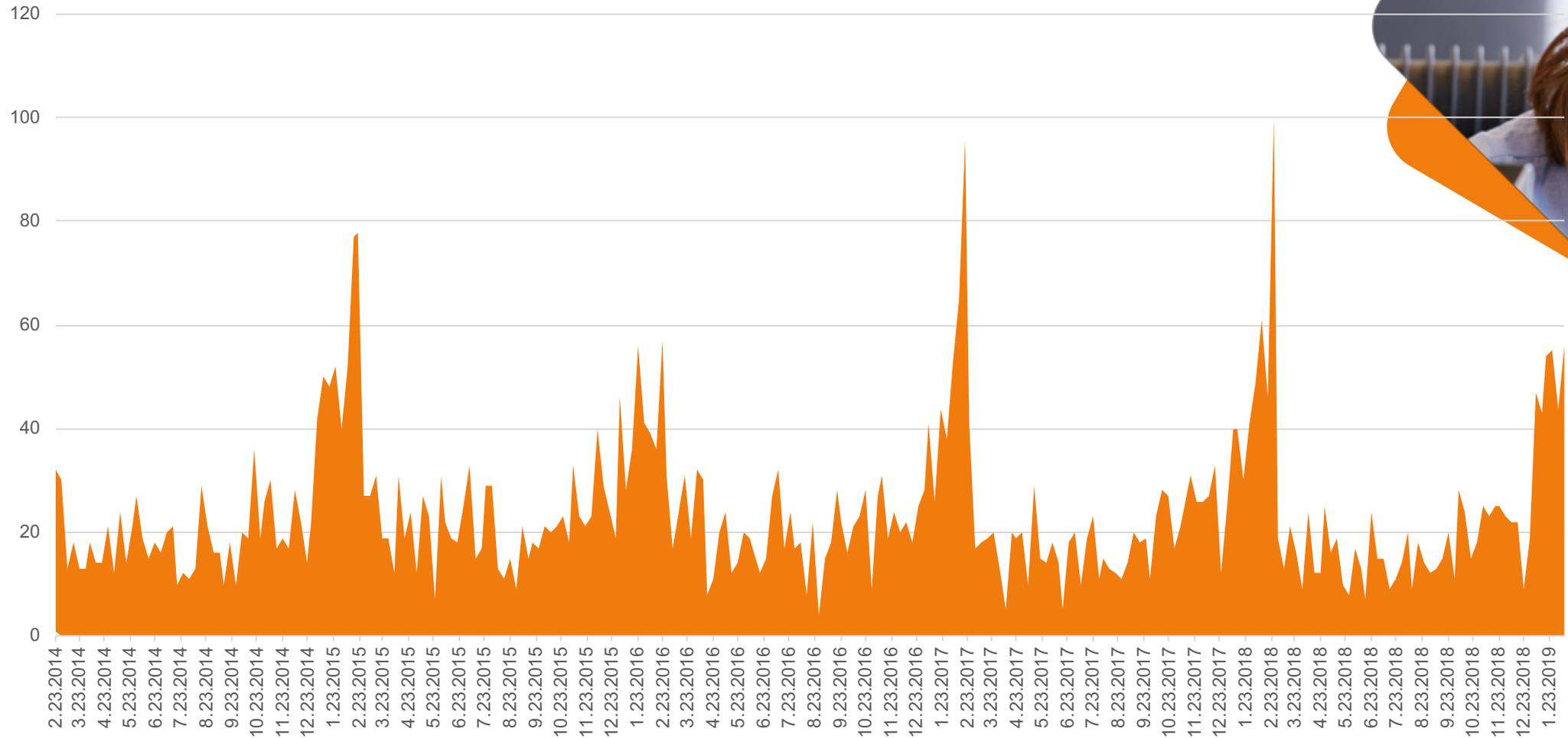
**5 Agenten und der
rätselhafte Kunde:
Bedürfnisse erkennen,
Kunden verstehen,
Service verbessern**



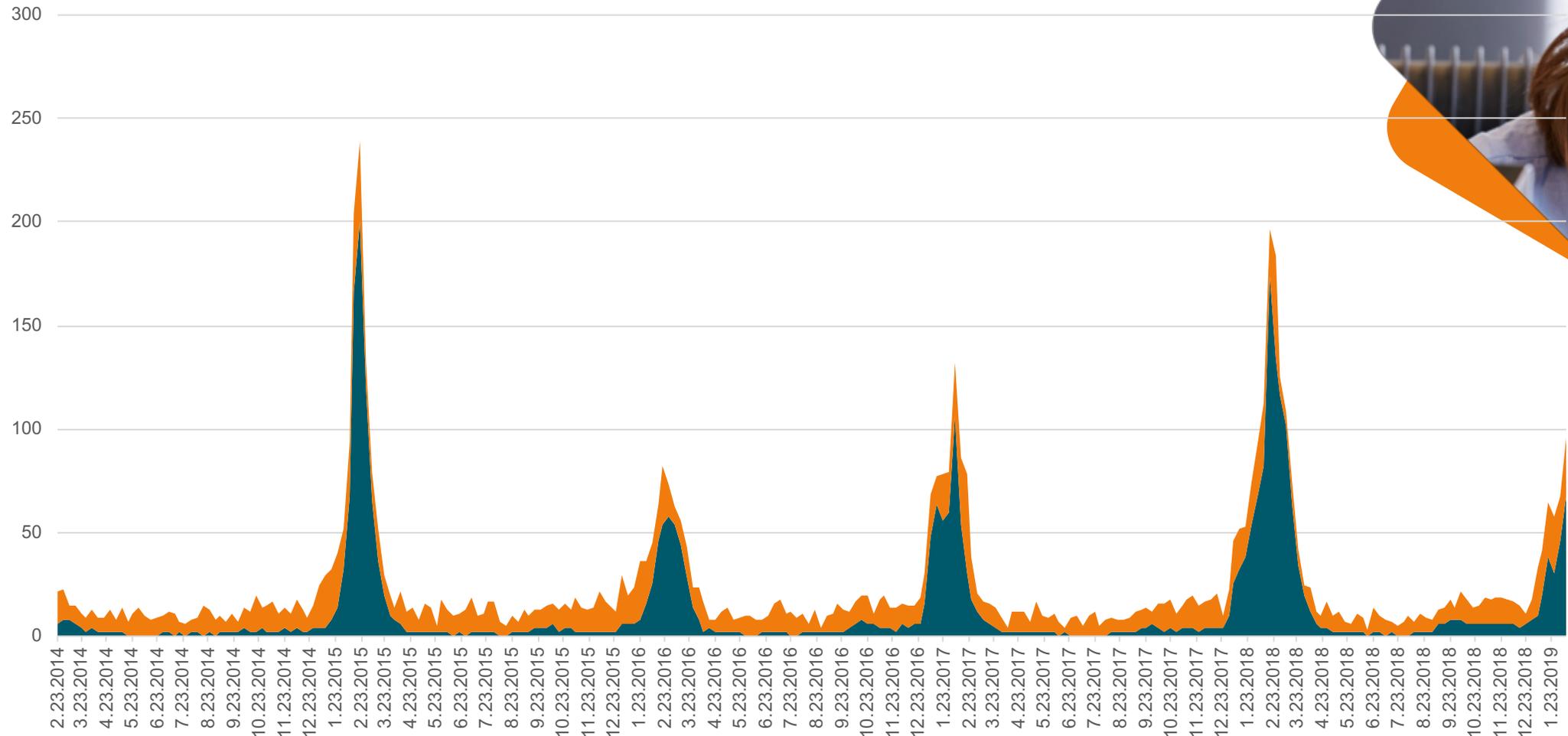
Was ist das?



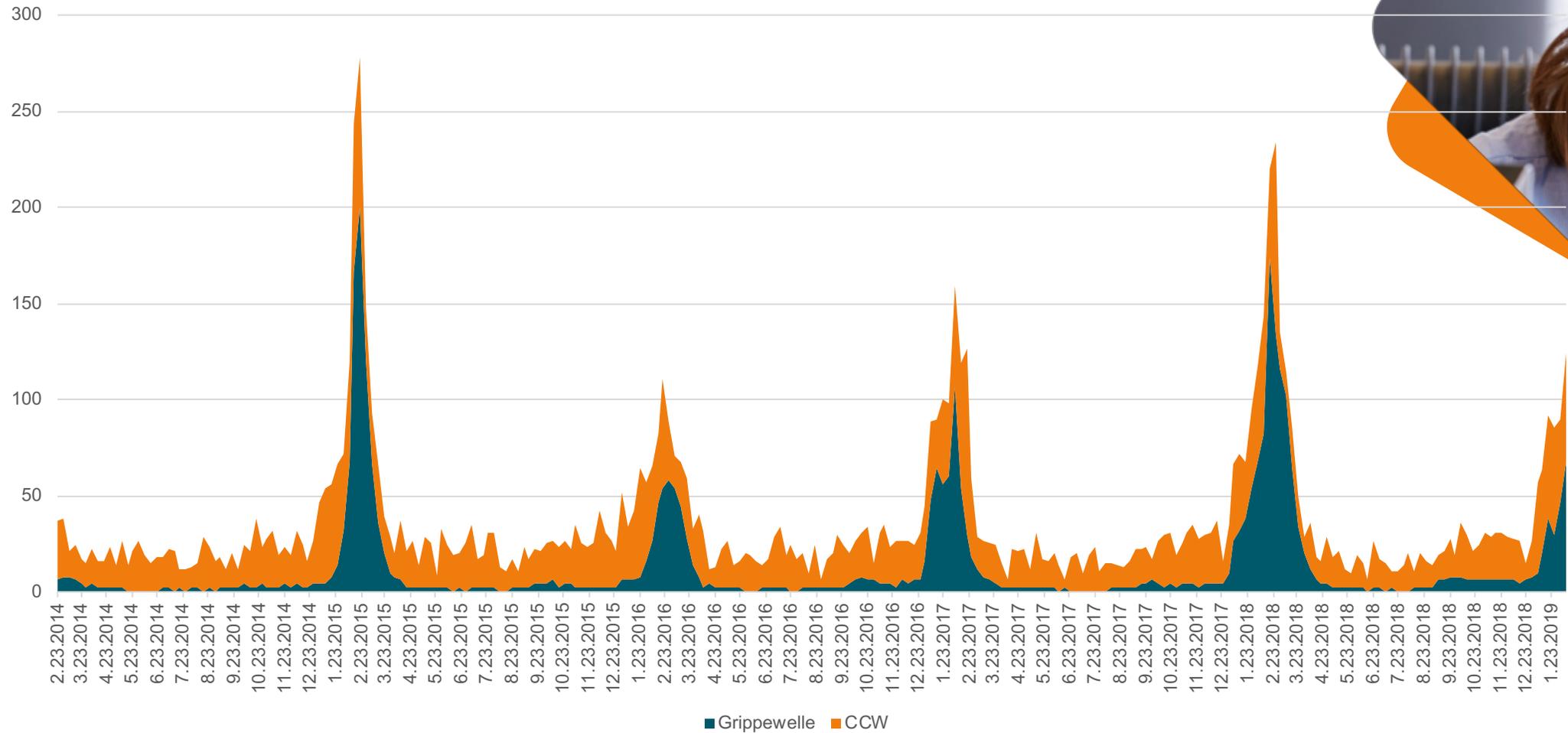
Und was ist das?



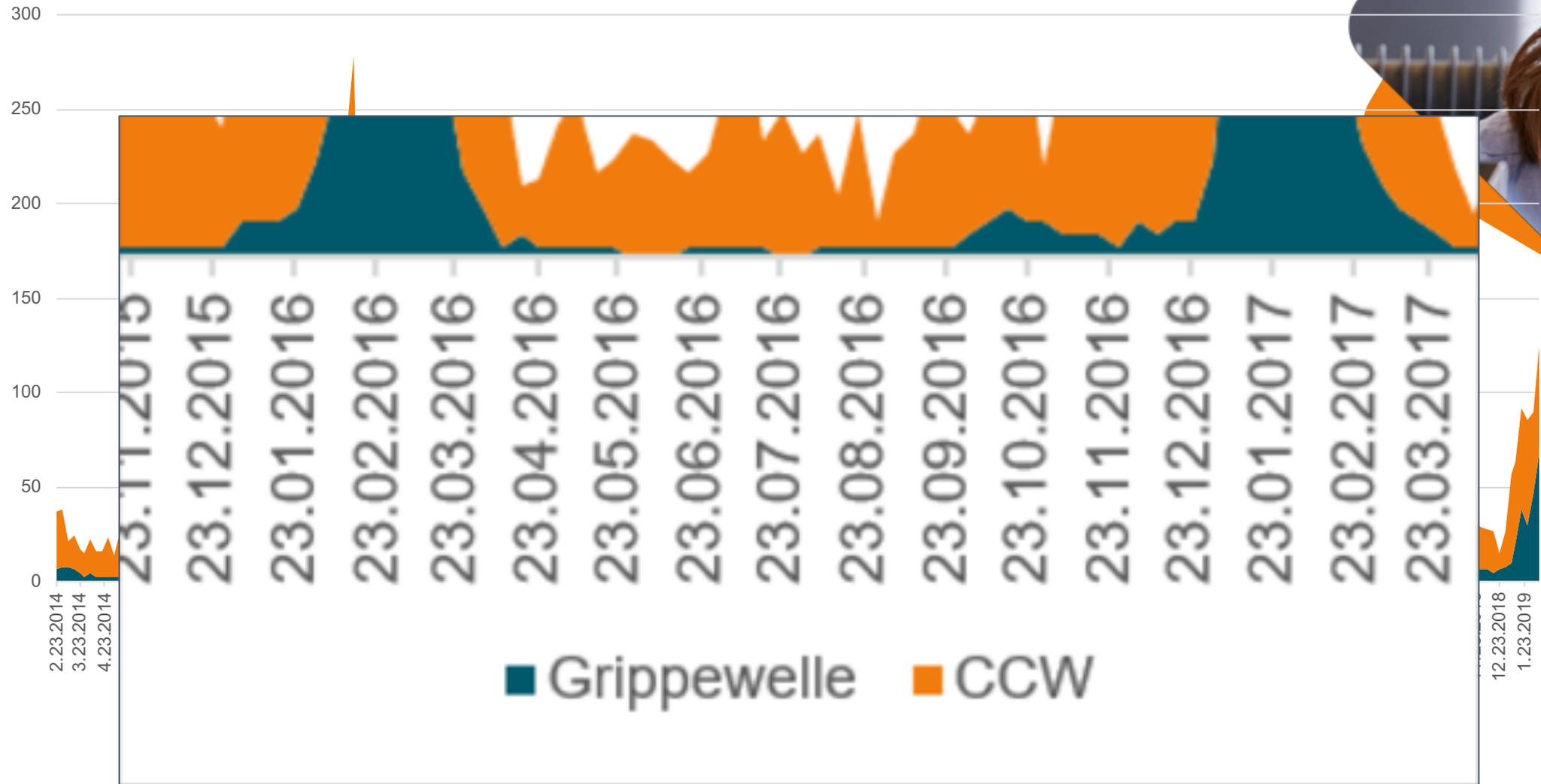
Kausalität? Korrelation?



Kausalität? Oder doch nur Korrelation?



Kausalität? Oder doch nur Korrelation?



voiXen – wer wir sind, was wir tun

**Sprache:
Die Basis für
Kommunikation.**



>15 Mitarbeiter

tolle Entwicklern,
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**



Selbst die alten Griechen wussten schon ...

„Das Menschlichste, was wir haben, ist doch die **Sprache**. Und wir haben sie, um zu sprechen.“

Theodor Fontane

Die Value-Irritant-Matrix

Wert für das Unternehmen ---→

Das Unternehmen will den Dialog
(weil es lernt, spart oder verkauft)

Das Unternehmen will keinen
Dialog (weil es Geld kostet)

<p>Dialoge vereinfachen</p> <p>(„Reizstoff“ für den Kunden, „Value“ für das Unternehmen.)</p>	<p>Werthaltige Gespräche ausschöpfen</p> <p>(„Wert“ für den Kunden, „Wert“ für das Unternehmen.)</p>
<p>Dialoge überflüssig machen</p> <p>(„Reizstoff“ für den Kunden, „Reizstoff“ für das Unternehmen.)</p>	<p>Dialoge automatisieren</p> <p>(„Value“ für den Kunden, „Reizstoff“ für das Unternehmen.)</p>

Wert für den Kunden -----→

Der Kunde will keinen Dialog (weil es nervt!)

Der Kunde will den Dialog (braucht Rat oder Hilfe oder Produkte!)

A dark, swirling tunnel with a bright light at the end, containing five colorful question marks.

?
?
?
?
?



Die 5 Agenten und der rätselhafte Kunde

1. Warum rufen meine Kunden an?

- Verstehen Sie Ihre Kunden? Themen-, Trend- und Anliegenerkennung? Emotionen?

2. War mein Kunde zufrieden?

- Was wünscht sich mein Kunde? Welchen Wunsch muss ich morgen bedienen?

3. Wie reduziere ich die Fluktuation im Callcenter?

- Faire und objektive Leistungsbewertung, mehr Coaching, mehr Zeit mit dem Mitarbeiter

4. Wie verbessere ich meinen Service?

- Compliance, Senkung Stornoquote

5. Wie steigere ich die Produktivität im Servicecenter?

- AHT, FFR, Schulungsbedarf, präzise Sprache, kürzere Einarbeitung



1. Warum rufen meine Kunden an?

- Verstehen Sie Ihre Kunden? Themen-, Trend- und Anliegenerkennung? Emotionen?

2. War mein Kunde zufrieden?

- Was wünscht sich mein Kunde? Welchen Wunsch muss ich morgen bedienen?

3. Wie reduziere ich die Fluktuation im Callcenter?

- Faire und objektive Leistungsbewertung, mehr Coaching, mehr Zeit mit dem Mitarbeiter

4. Wie verbessere ich meinen Service?

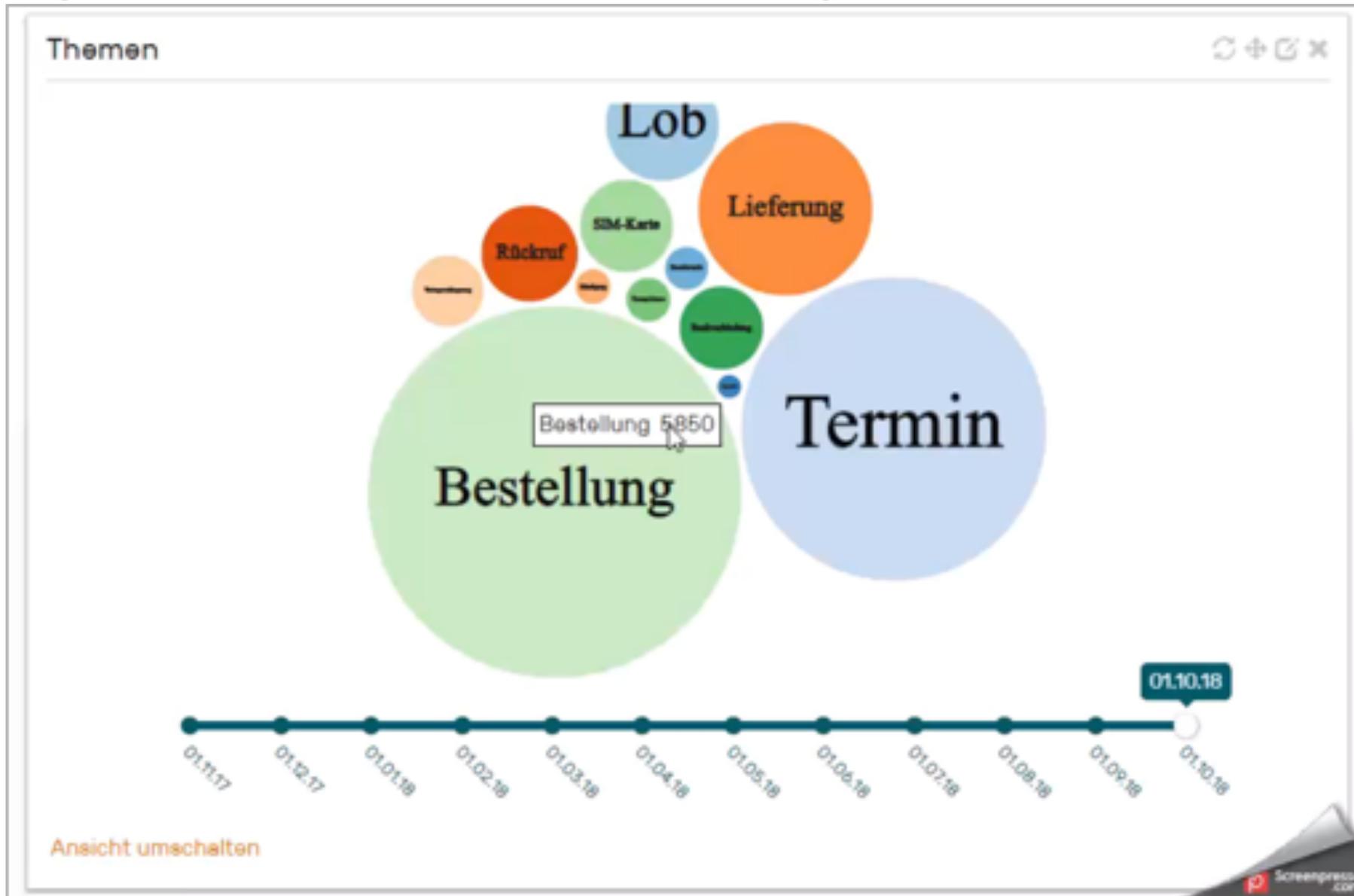
- Compliance, Senkung Stornoquote

5. Wie steigere ich die Produktivität im Servicecenter?

- AHT, FFR, Schulungsbedarf, präzise Sprache, kürzere Einarbeitung



Anliegen- und Themenerkennung





1. Warum rufen meine Kunden an?

- Verstehen Sie Ihre Kunden? Themen-, Trend- und Anliegenenerkennung? Emotionen?

2. War mein Kunde zufrieden?

- Was wünscht sich mein Kunde? Welchen Wunsch muss ich morgen bedienen?

3. Wie reduziere ich die Fluktuation im Callcenter?

- Faire und objektive Leistungsbewertung, mehr Coaching, mehr Zeit mit dem Mitarbeiter

4. Wie verbessere ich meinen Service?

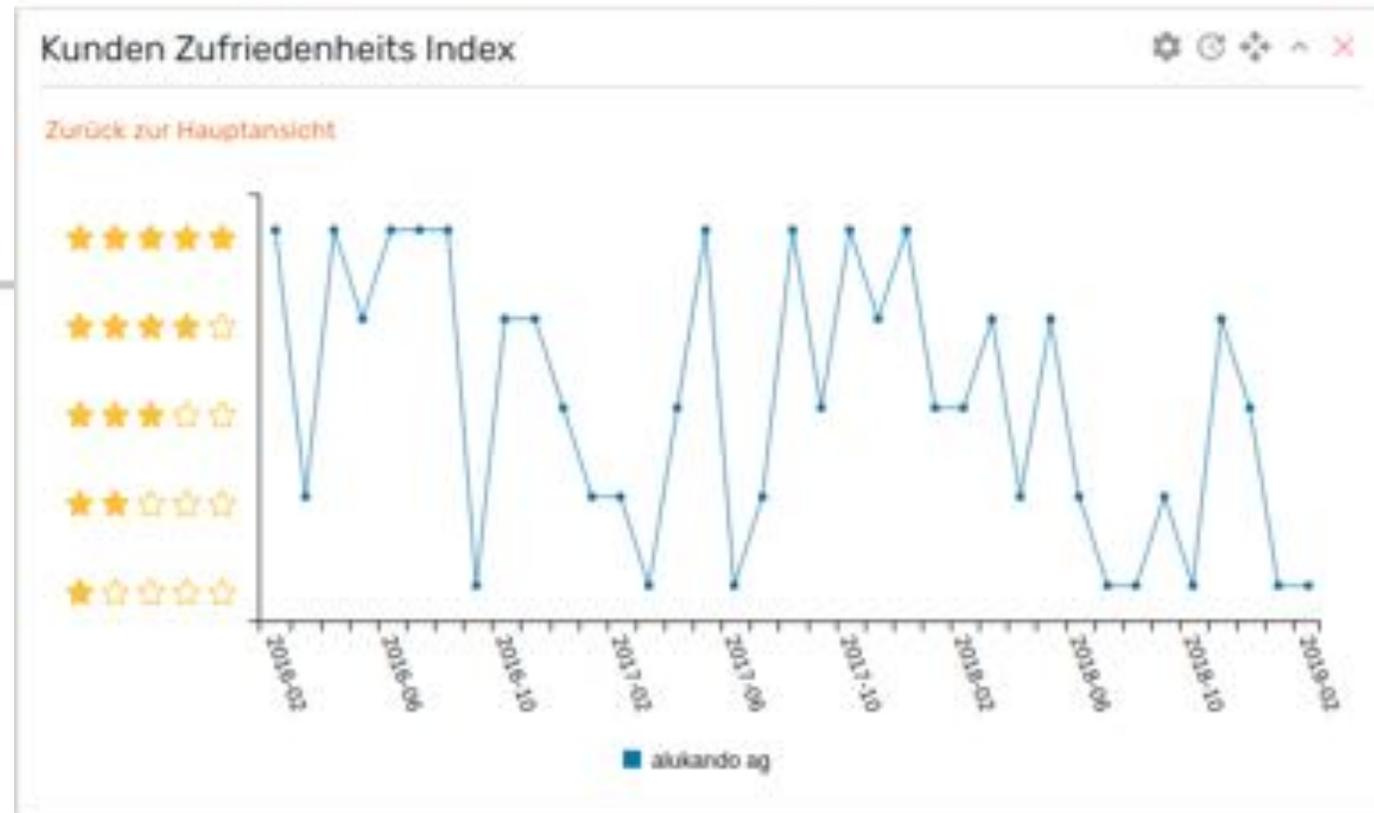
- Compliance, Senkung Stornoquote

5. Wie steigere ich die Produktivität im Servicecenter?

- AHT, FFR, Schulungsbedarf, präzise Sprache, kürzere Einarbeitung



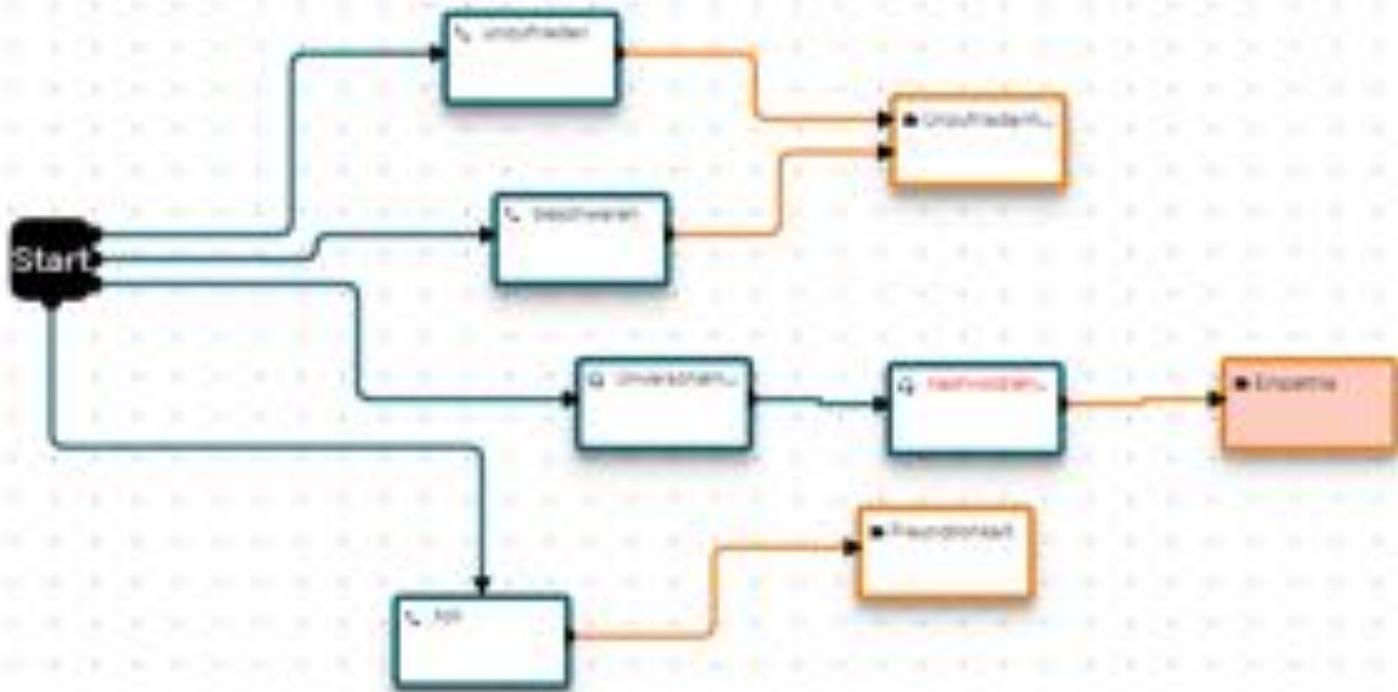
Autom. Kundenzufriedenheitsmessung (CSAT, NPS, CES)



Emotionserkennung durch KI

Szenario Editor

ABBRICHEN SPEICHERN



ALLGEMEIN **WISSE** VORSCHAU

Aktion

Typ Zusammenfassung

Empathie

Tag

HINZUFÜGEN



1. Warum rufen meine Kunden an?

- Verstehen Sie Ihre Kunden? Themen-, Trend- und Anliegenerkennung? Emotionen?

2. War mein Kunde zufrieden?

- Was wünscht sich mein Kunde? Welchen Wunsch muss ich morgen bedienen?

3. Wie reduziere ich die Fluktuation im Callcenter?

- Faire und objektive Leistungsbewertung, mehr Coaching, mehr Zeit mit dem Mitarbeiter

4. Wie verbessere ich meinen Service?

- Compliance, Senkung Stornoquote

5. Wie steigere ich die Produktivität im Servicecenter?

- AHT, FFR, Schulungsbedarf, präzise Sprache, kürzere Einarbeitung



DAS COACHING ANALYSE TOOL

Relevanz	Agent	Projekt	Auffälligkeiten	Geprüft
35	Iustorfmann	SQUT (030)_OUT	Ins-Wort-Fall-Quote Serviceindikatoren Gesprächspausen	<input type="checkbox"/>
30	njennstretika	Demo2 GmbH	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>
29	valentiniwäger	SQUT	Gesprächspausen Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>
29	valentiniwäger	SQUT	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>
27	valentiniwäger	Demo2 GmbH	durchschnittliche Gesprächslänge Serviceindikatoren	<input type="checkbox"/>

Das Coaching Analyse-Tool reduziert Ihre Vorbereitungszeit für **zielgerichtete Schulungen**. Es zeigt Ihnen die Gespräche, die besonders zu beachten sind, als **Top-10-Liste**.

Es sorgt für eine **objektive und faire** Leistungsbewertung der Mitarbeiter. Diese führt zur „agent happiness“.



1. Warum rufen meine Kunden an?

- Verstehen Sie Ihre Kunden? Themen-, Trend- und Anliegenenerkennung? Emotionen?

2. War mein Kunde zufrieden?

- Was wünscht sich mein Kunde? Welchen Wunsch muss ich morgen bedienen?

3. Wie reduziere ich die Fluktuation im Callcenter?

- Faire und objektive Leistungsbewertung, mehr Coaching, mehr Zeit mit dem Mitarbeiter

4. Wie verbessere ich meinen Service?

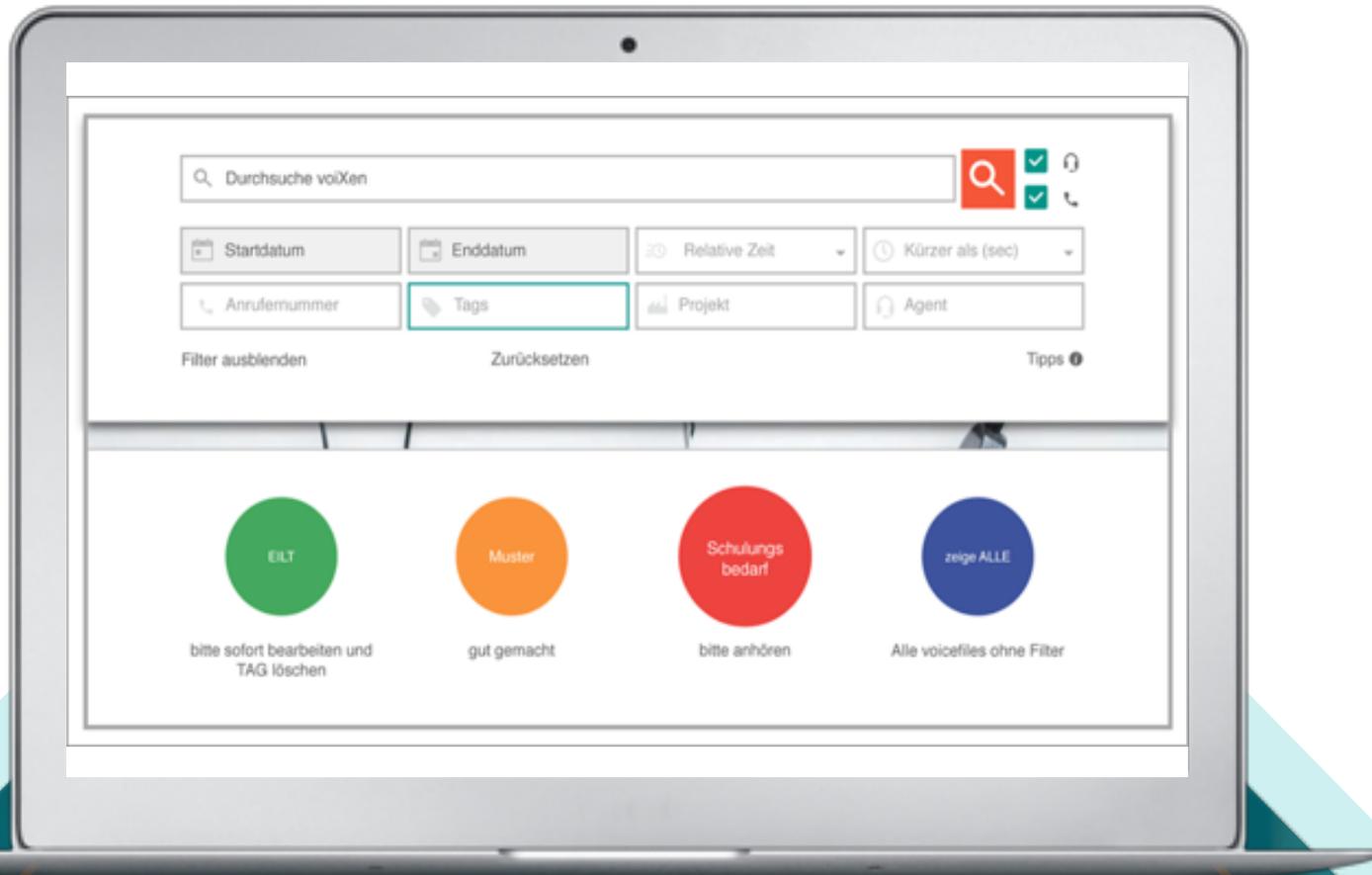
- **Compliance, Senkung Stornoquote**

5. Wie steigere ich die Produktivität im Servicecenter?

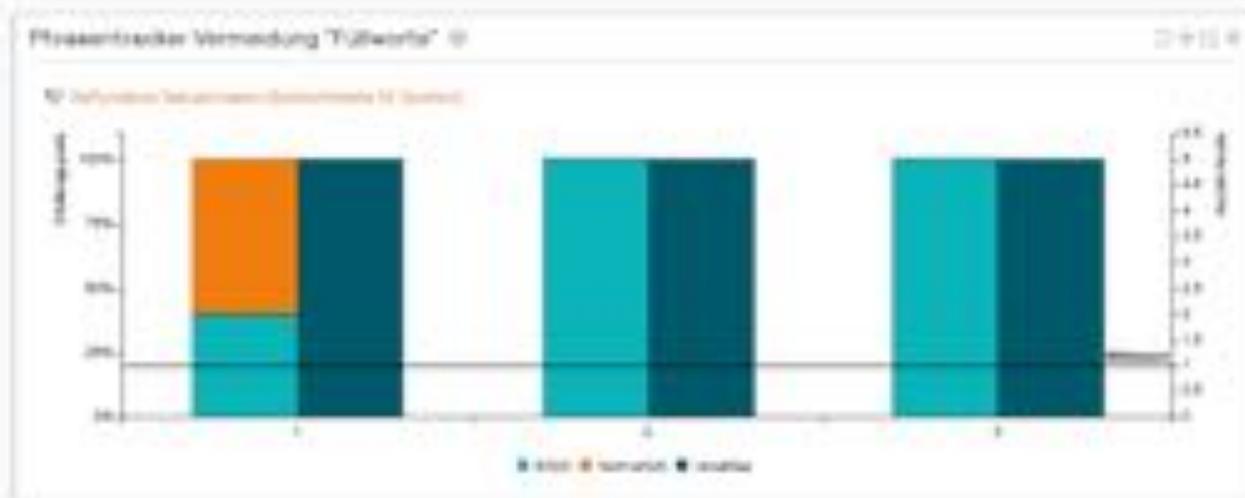
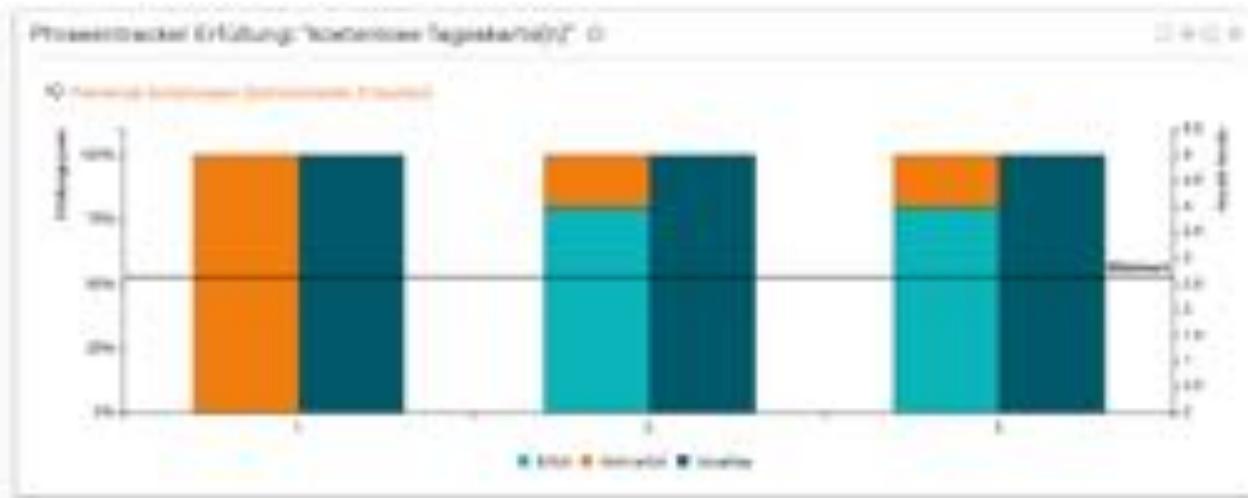
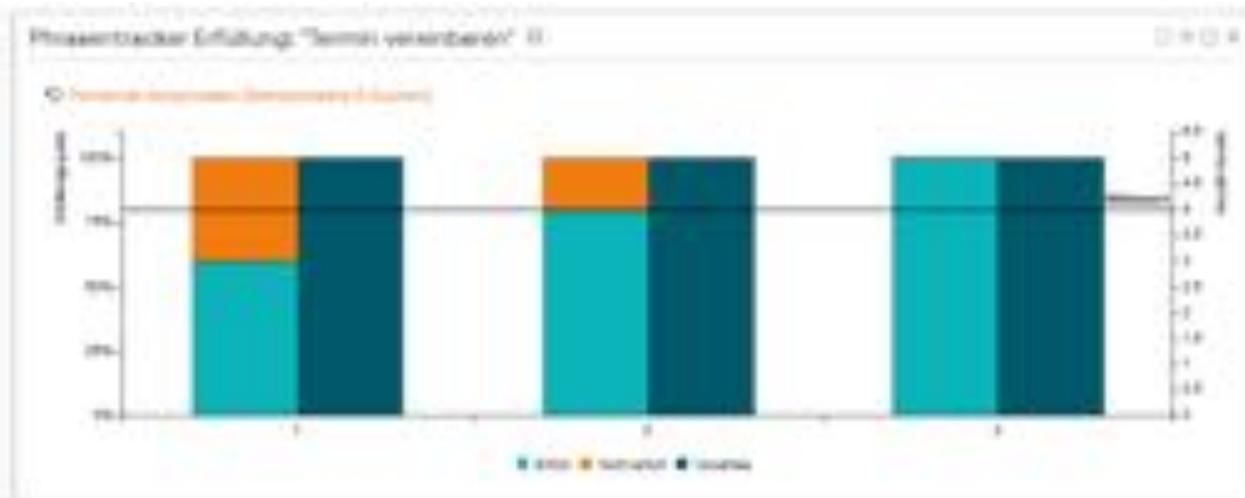
- AHT, FFR, Schulungsbedarf, präzise Sprache, kürzere Einarbeitung

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, uvm.



DAS QUALITÄTS DASHBOARD





1. Warum rufen meine Kunden an?

- Verstehen Sie Ihre Kunden? Themen-, Trend- und Anliegenenerkennung? Emotionen?

2. War mein Kunde zufrieden?

- Was wünscht sich mein Kunde? Welchen Wunsch muss ich morgen bedienen?

3. Wie reduziere ich die Fluktuation im Callcenter?

- Faire und objektive Leistungsbewertung, mehr Coaching, mehr Zeit mit dem Mitarbeiter

4. Wie verbessere ich meinen Service?

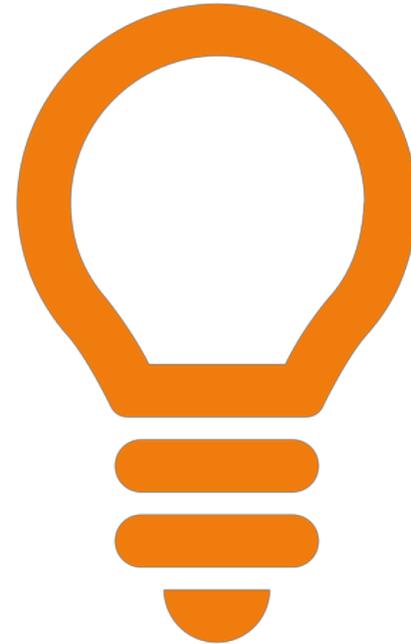
- Compliance, Senkung Stornoquote

5. Wie steigere ich die Produktivität im Servicecenter?

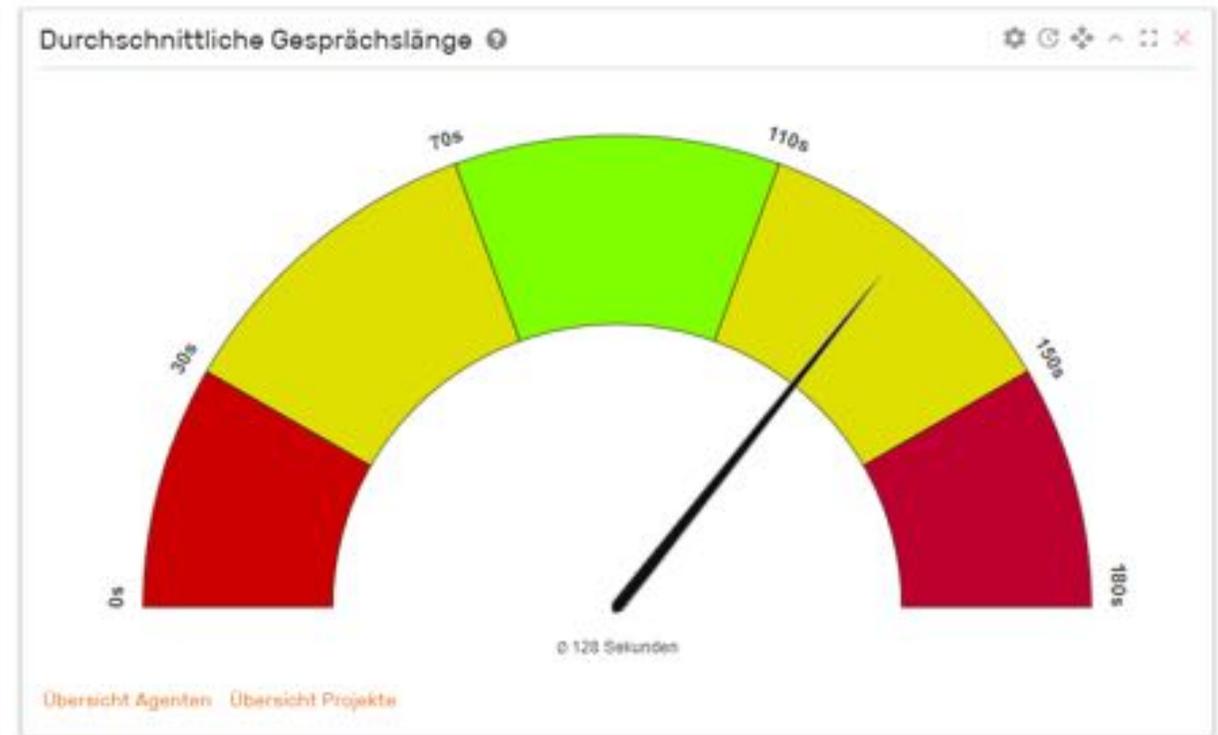
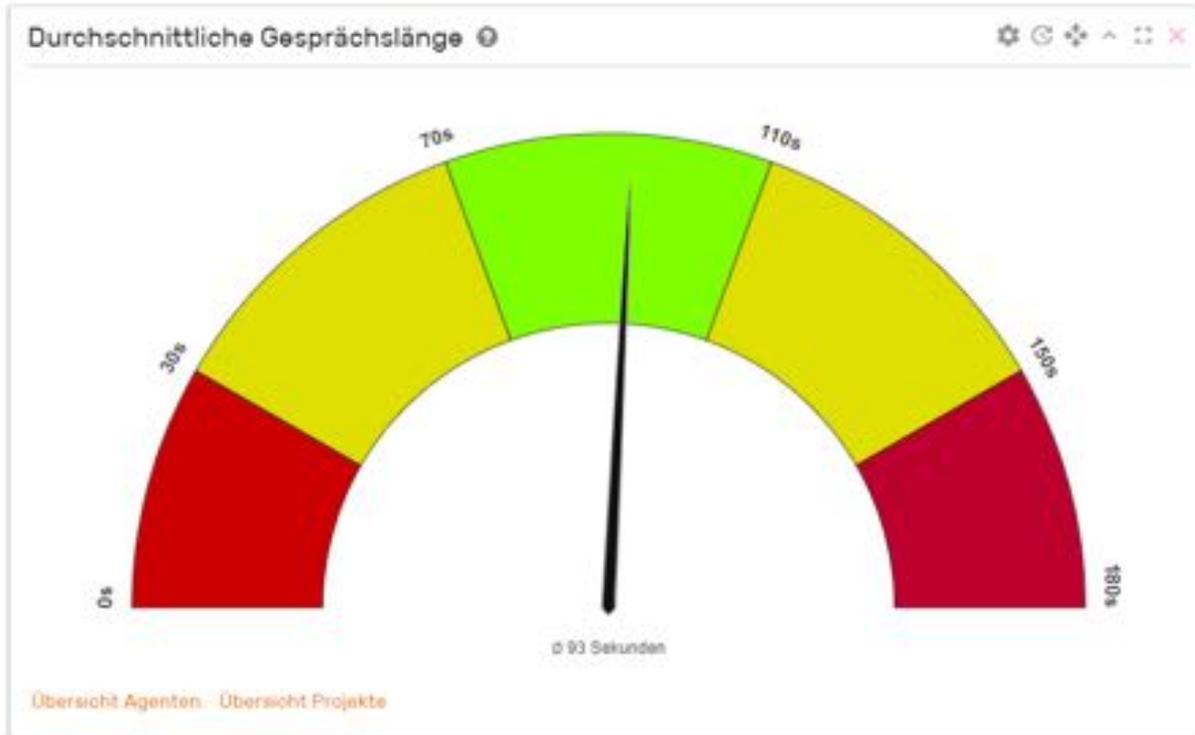
- AHT, FFR, Schulungsbedarf, präzise Sprache, kürzere Einarbeitung



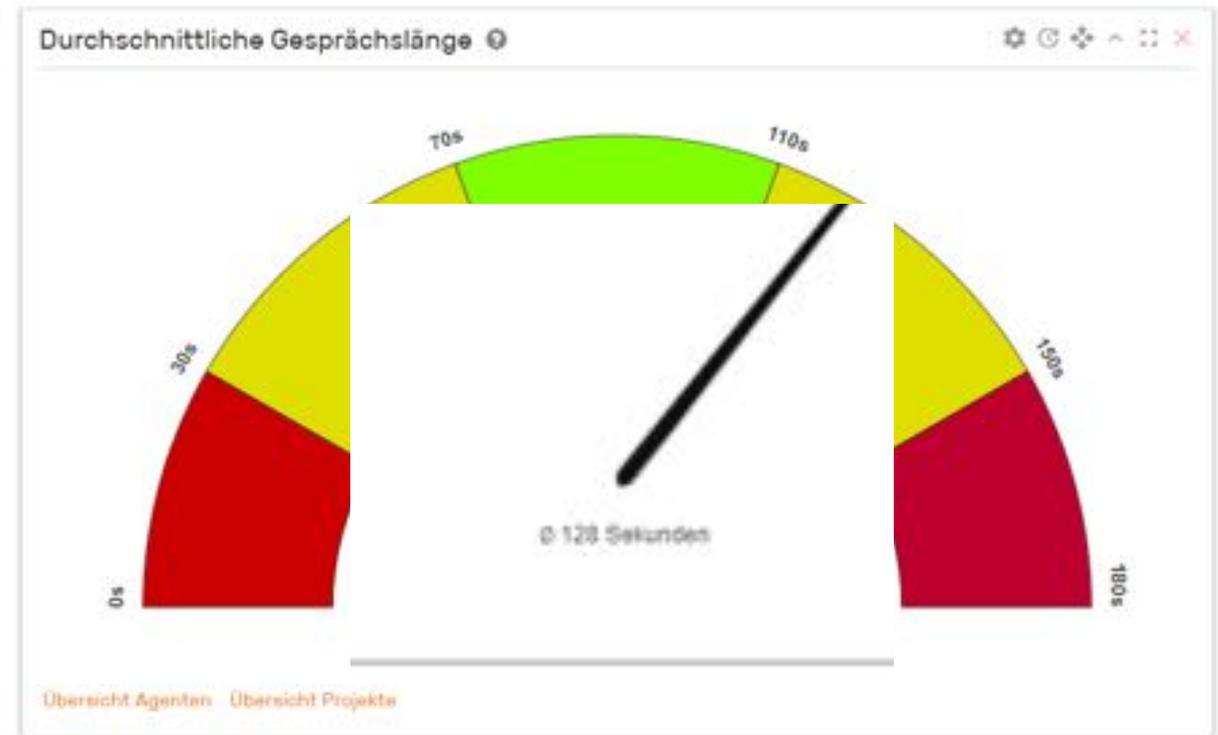
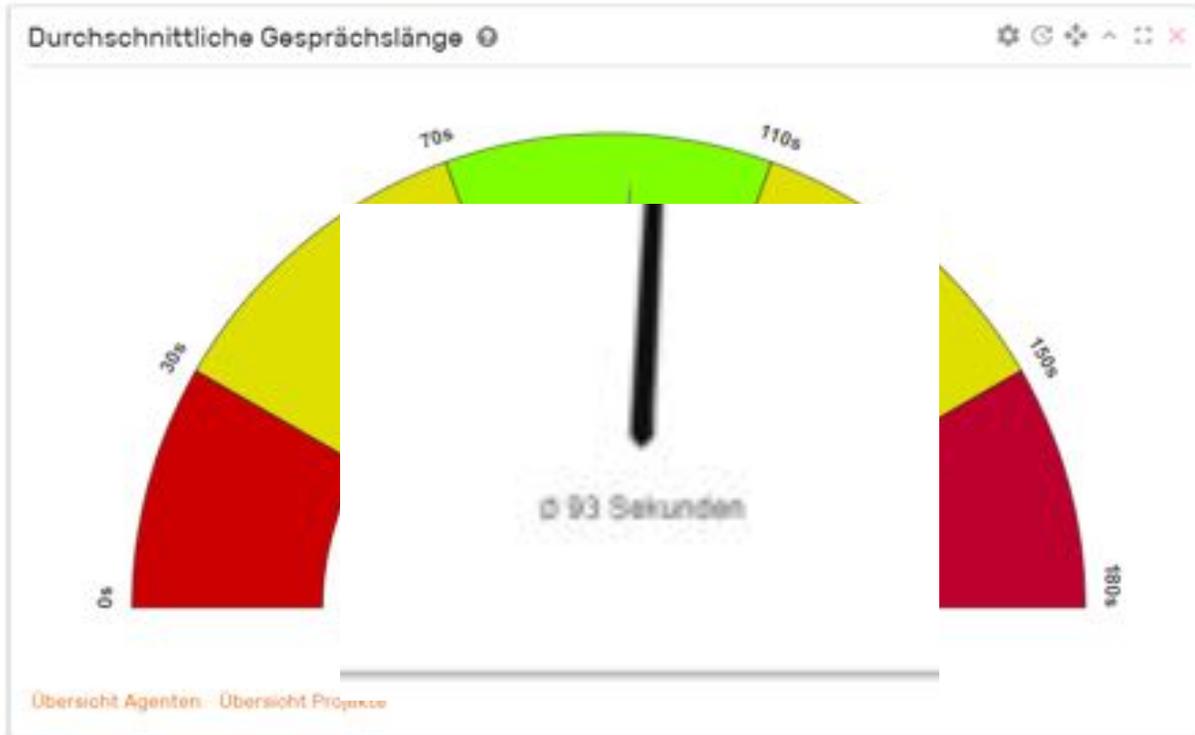
Wir haben da eine Idee: Korrelation und Kausalität ;)



KI in der Praxis: AHT-Messung und -Ursachenfindung

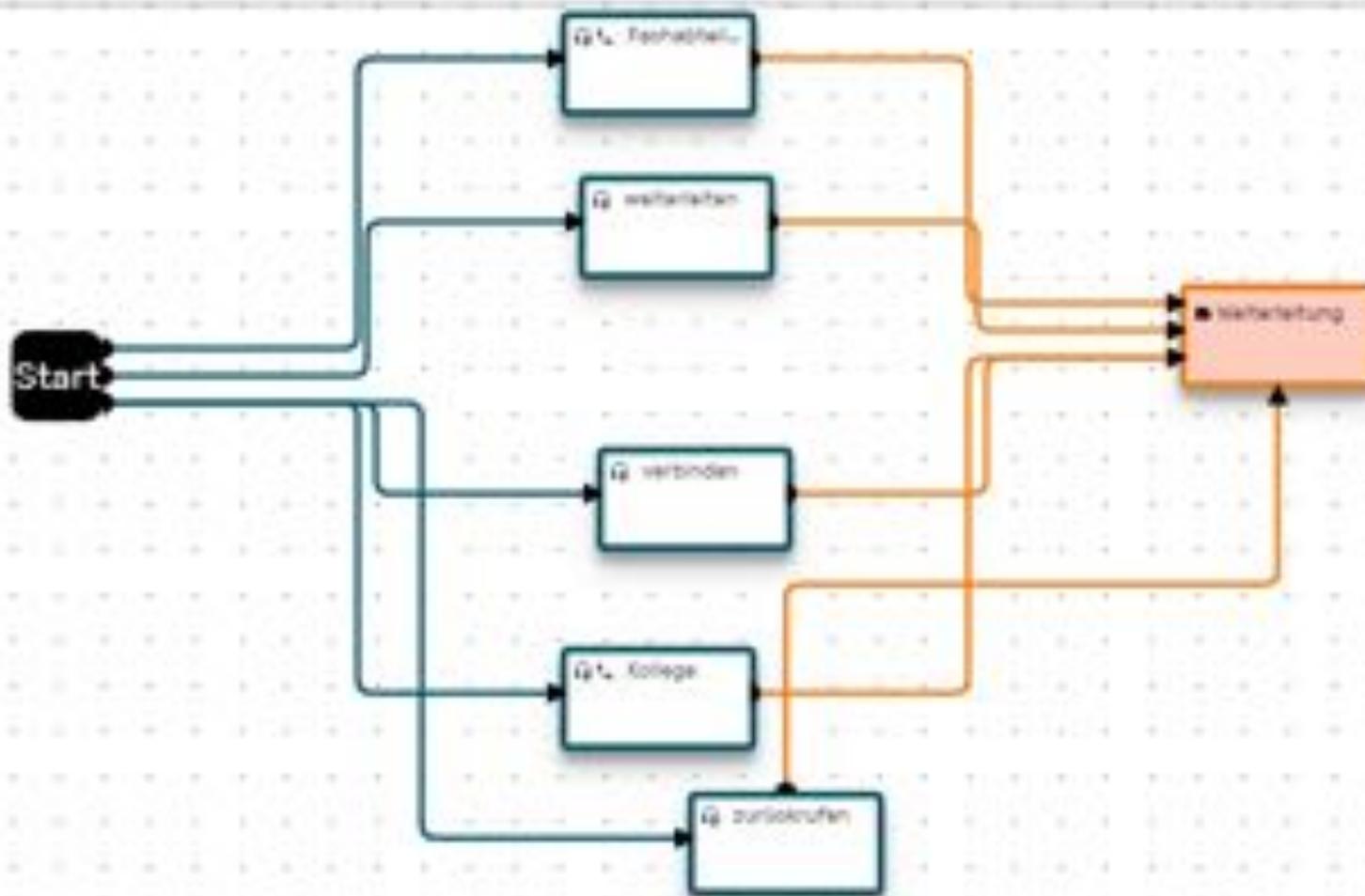


KI in der Praxis: AHT-Messung und -Ursachenfindung



AHT 38% länger ... aber warum?

Darum!



ALGEMEIN **MODE** VORSCHAU

Aktion

Alle eingehenden Links abwarten

Typ Zusammenfassung

Weiterleitung  

E-Mail ▼ HINZUFÜGEN



Ihre Vorteile auf einen Blick

Mehr Zeit für effektives
Coaching dank punktgenauer,
schneller Analysen

Reduktion der durch-
schnittlichen Gesprächszeit
(AHT) und höhere
Erstlösungsquote



Höhere Umsätze pro
Mitarbeiter durch
passgenaue
Kundenansprache

Weniger Fluktuation
durch objektive und faire
Leistungsbewertung

Voice of the customer:
Kundenanliegen erkennen

CCW 2019

TREFFEN SIE UNS.
NEBEN DEM CISCO BISTRO.

HALLE 3 STAND H17

 **CCW2019**

TREFFEN SIE UNS.
NEBEN DEM CISCO BISTRO.

HALLE 3 STAND H17

Kontakt

voiXen GmbH

Hohenzollerndamm 27a

10713 Berlin

Web: www.voixen.ai

Phone: +49 30 5683 7800

“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

