



voiXen

Sprachanalyse für
Kundenservice und Vertrieb
aus der deutschen Cloud

voiXen – wer wir sind, was wir tun

**Sprache:
Die Basis für
Kommunikation.**



>15 Mitarbeiter

Das sind tolle Entwickler, sprachbegeisterte Computerlinguisten, hörende und schreibende Transkriptoren, ein kundenverstehender Vertrieb, eine kreative Marketingfeuerwehr und der hoffentlich perfekte Kundenservice.

Das Ziel?

Nutzung von KI und Big Data zur Verbesserung von Kundenservice und Vertrieb





Die Herausforderung im Kundenservice

“Die ABC AG ist ein bundesweit agierendes Versicherungsunternehmen. Jeden Tag gehen an den 5 eigenen und fremden Callcenter-Standorten über 5.000 Anrufe auf den technischen und Vertriebs-Hotlines ein.

In über 1.000 Anrufen pro Tag verhalten sich die Mitarbeiter nicht konform zu den **Unternehmensrichtlinien**.

In über 500 Anrufen werden vom Servicemitarbeiter **wichtige Kundenimpulse** nicht erfasst.

Servicemitarbeiter am Telefon dokumentieren in der Regel nur Themen, die einen Folgeprozess auslösen. Wichtige Informationen werden nicht dokumentiert, nicht gehört oder nicht ausreichend gewichtet.”

WANN, WO UND WIE FINDEN ...

... die Fehler statt?

WO WERDEN ...

... Umsätze nicht realisiert?

- ❖ Wer braucht eine Nachschulung?
- ❖ Und wer bekommt Bonus?
- ❖ Wo müsste ein Dienstleister einen Malus zahlen?
- ❖ Warum ist Cross- und Up-Selling erfolgreich?
- ❖ Hat der Kunde das Produkt wirklich bestellt?
- ❖ Wo droht eine Vorstands-Eskalation?
- ❖ Warum haben wir Kunden an den Mitbewerber verloren?
- ❖ Welche Produkte wollen meine Kunden morgen kaufen?

Die Lösung

voiXen ist die **Sprachanalyse**-Software aus der deutschen Cloud. Unternehmen können damit schnell und dauerhaft die **Qualität** und die **Produktivität** ihrer Call-/ Contact-Center entscheidend steigern.

Umsatzpotentiale werden erkannt und können realisiert werden.

Durch den Einsatz von KI (Machine und Deep Learning) und NLP (Natural Language Processing) **finden wir heraus, was Kunden wirklich wollen**, und wo Mitarbeiter eine bessere Leistung erbringen können.

voiXen **verschriftet, kategorisiert und analysiert** vollautomatisch Gesprächsinhalte. Hierdurch werden entscheidende Teile der telefonischen Kommunikation schnell auffindbar.

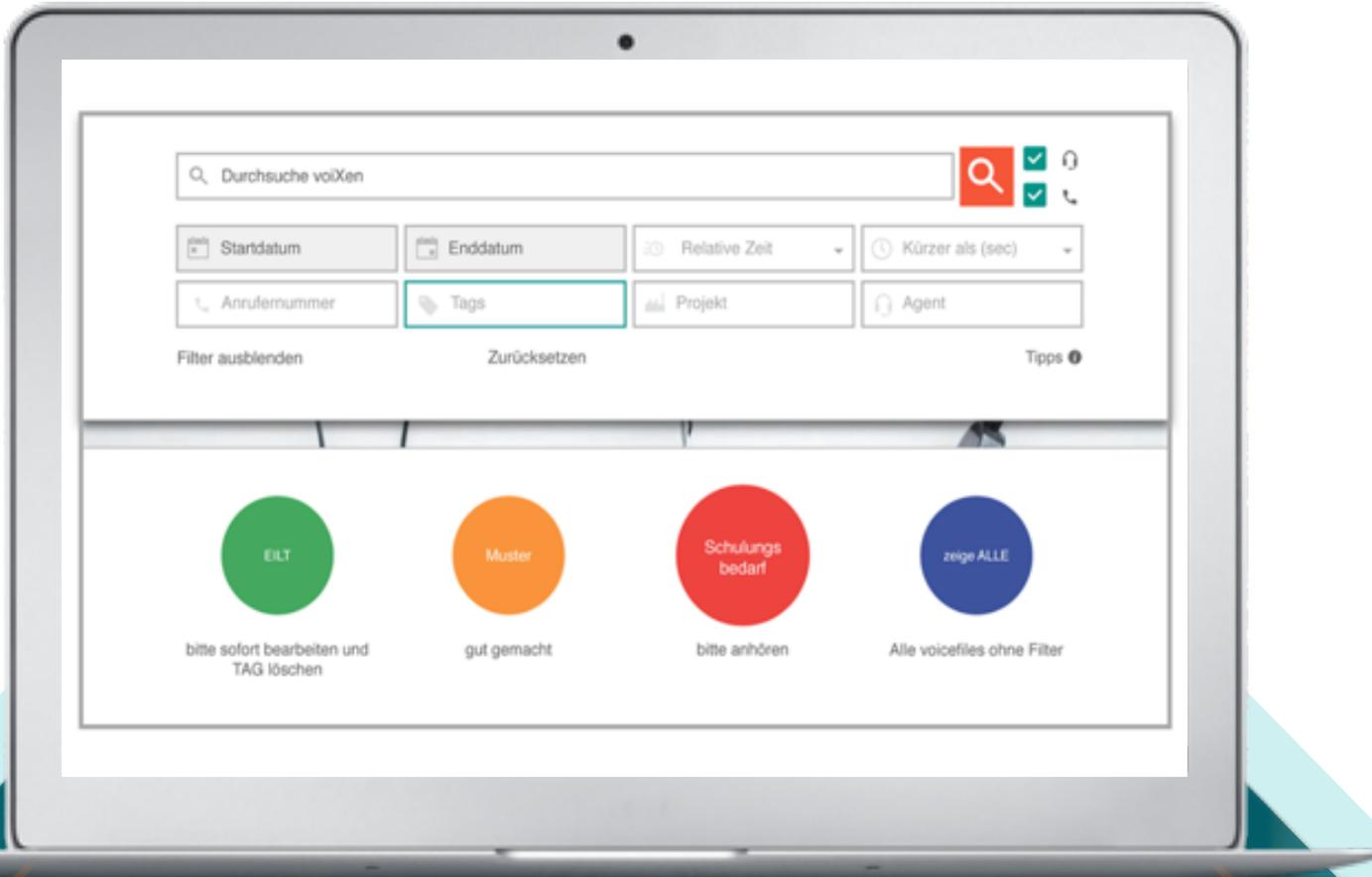
Gleichzeitig werden die **Inhalte** ausgewertet und **Trends** in Echtzeit visualisiert.



Wie funktioniert voiXen (funktionell)?



DIE SPRACHDATEIEN SUCHMASCHINE



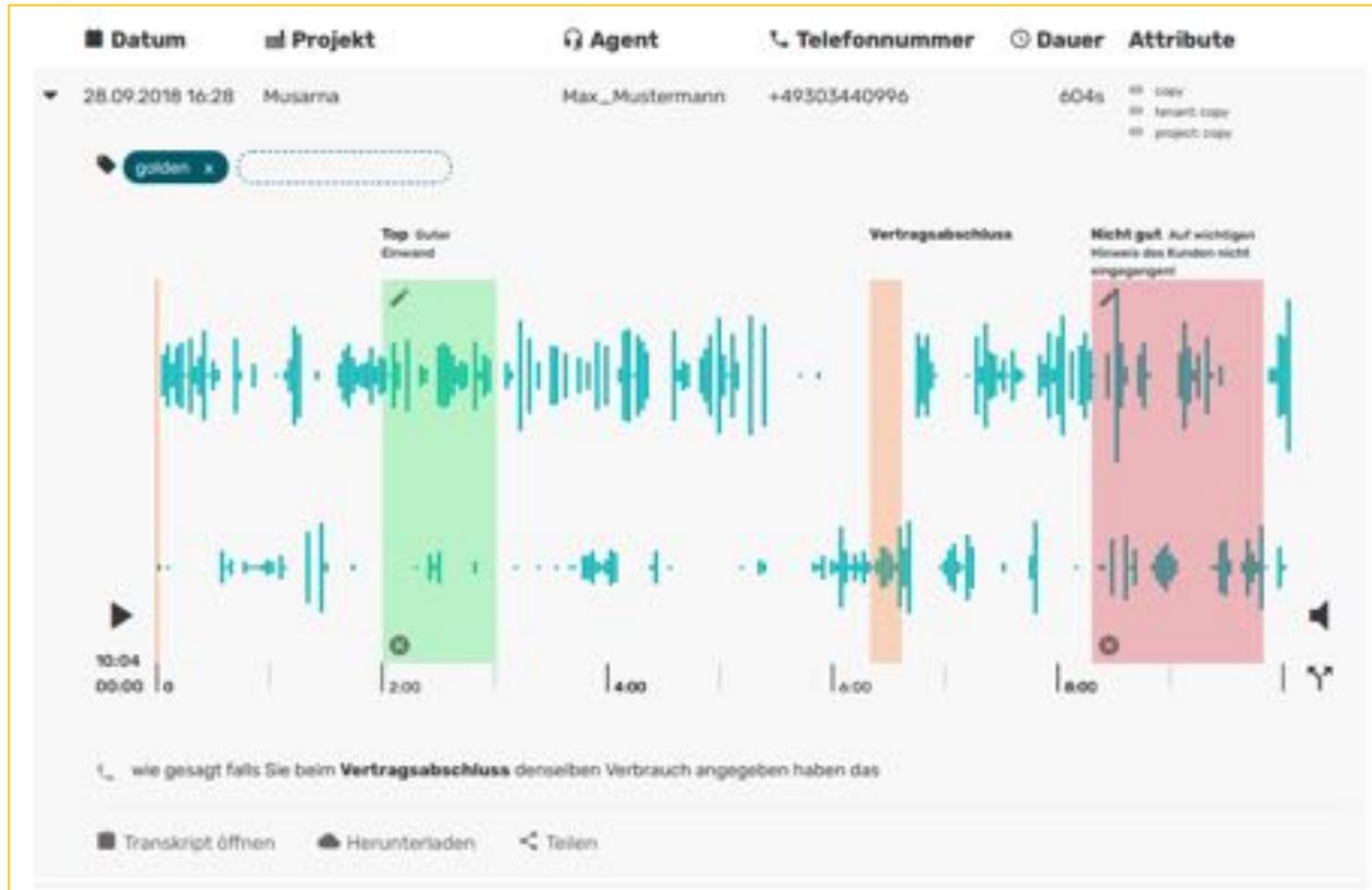
voiXen zeigt Ihnen **Gesprächs-
mitschnitte** auf einer Website an.
Diese können Sie **filtern, sortieren,
suchen**: Uhrzeit und Datum, Projekt,
Mitarbeiter, Anrufer, Anrufgrund,
Gesprächslänge. Das Transkript gibt
Ihnen Zugriff auf den im Telefonat
gesprochenen Text. Mit „Tags“
(Markierungen) können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

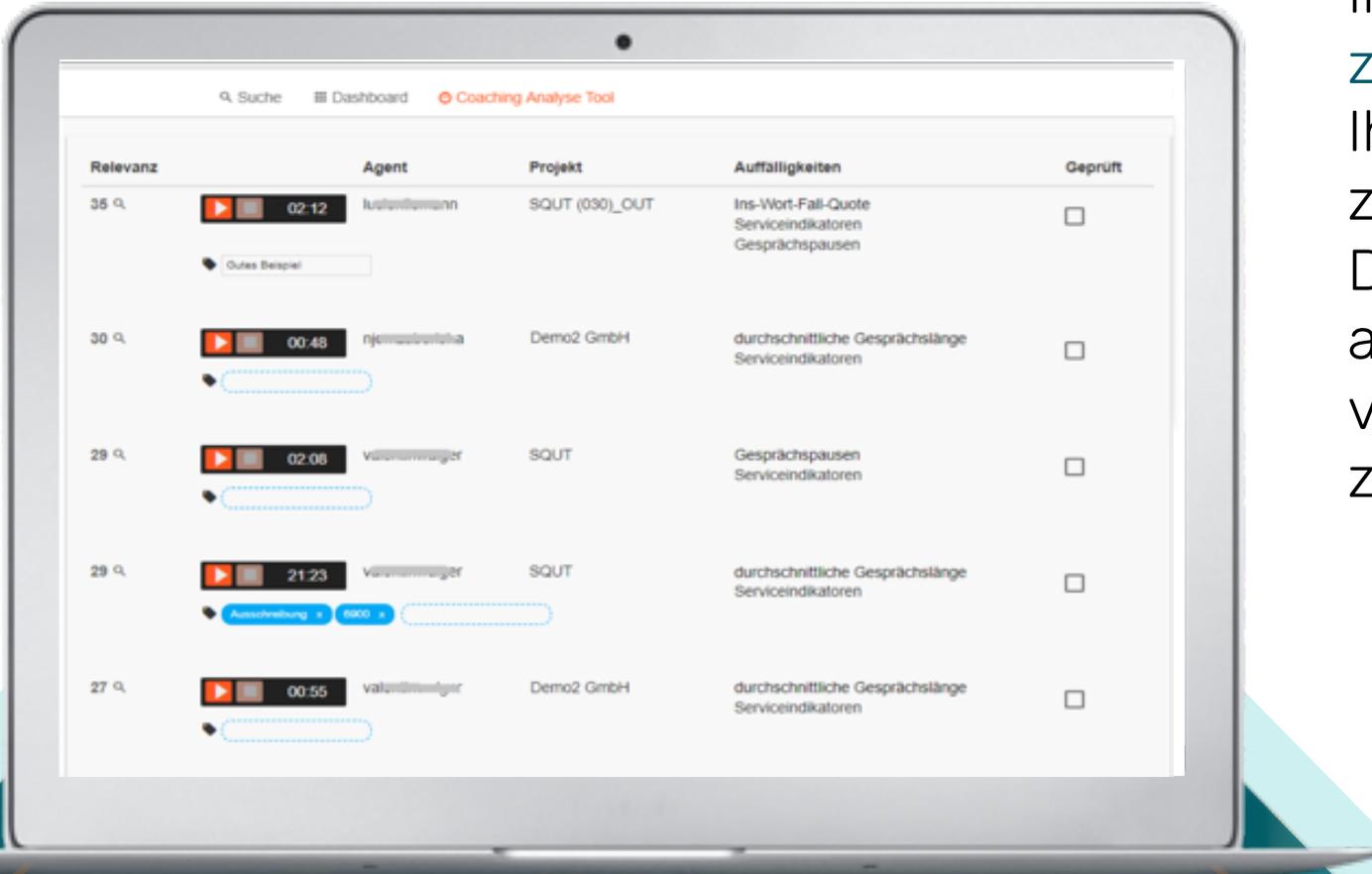


DAS QUALITÄTS DASHBOARD



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



The screenshot displays the 'Coaching Analyse Tool' interface. At the top, there are navigation links for 'Suche', 'Dashboard', and 'Coaching Analyse Tool'. Below this is a table with the following columns: 'Relevanz', 'Agent', 'Projekt', 'Auffälligkeiten', and 'Geprüft'. The table contains five rows of data, each representing a call recording. Each row includes a play button icon, a duration, the agent's name, the project name, a list of anomalies, and a checkbox for 'Geprüft'.

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

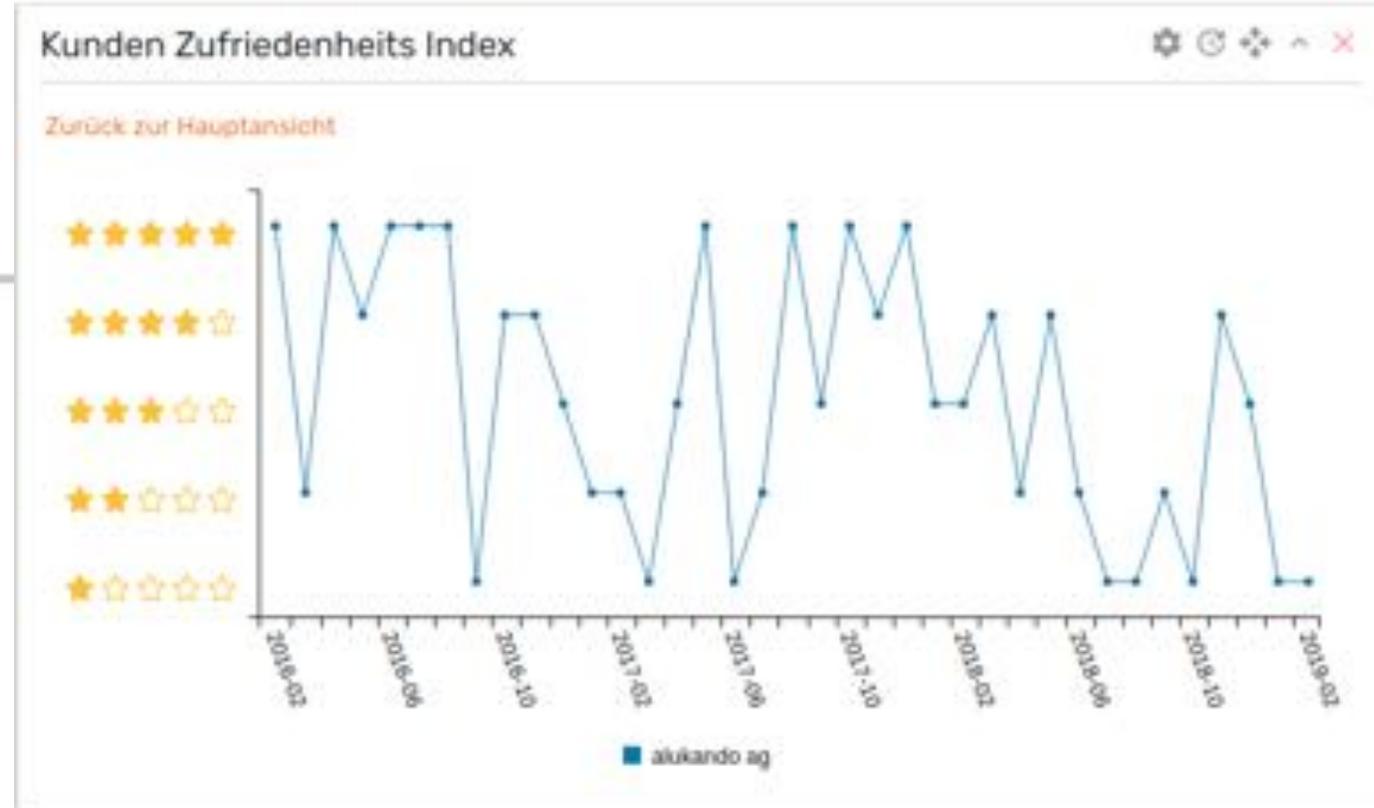
Das Coaching Analyse-Tool reduziert Ihre Vorbereitungszeit für **zielgerichtete Schulungen**. Es zeigt Ihnen die Gespräche, die besonders zu beachten sind, weil sie stark vom Durchschnitt der Gespräche abweichen, als **Top-10-Liste** (zu viele "falsche" Wörter, zu lang/kurz, zu viele Gesprächspausen,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

Kunden verstehen

Telefonate sind voller Daten – in Form von unstrukturierter Sprache. Durch die Automatisierung mit voiXen können Sie die Inhalte einfach darstellen, analysieren und bewerten. So nutzen Sie alle Informationen schnell und sinnvoll. Der bestehende Datenüberfluss verwandelt sich dank der voiXen-Technologie in nutzbare **Datenintelligenz**.

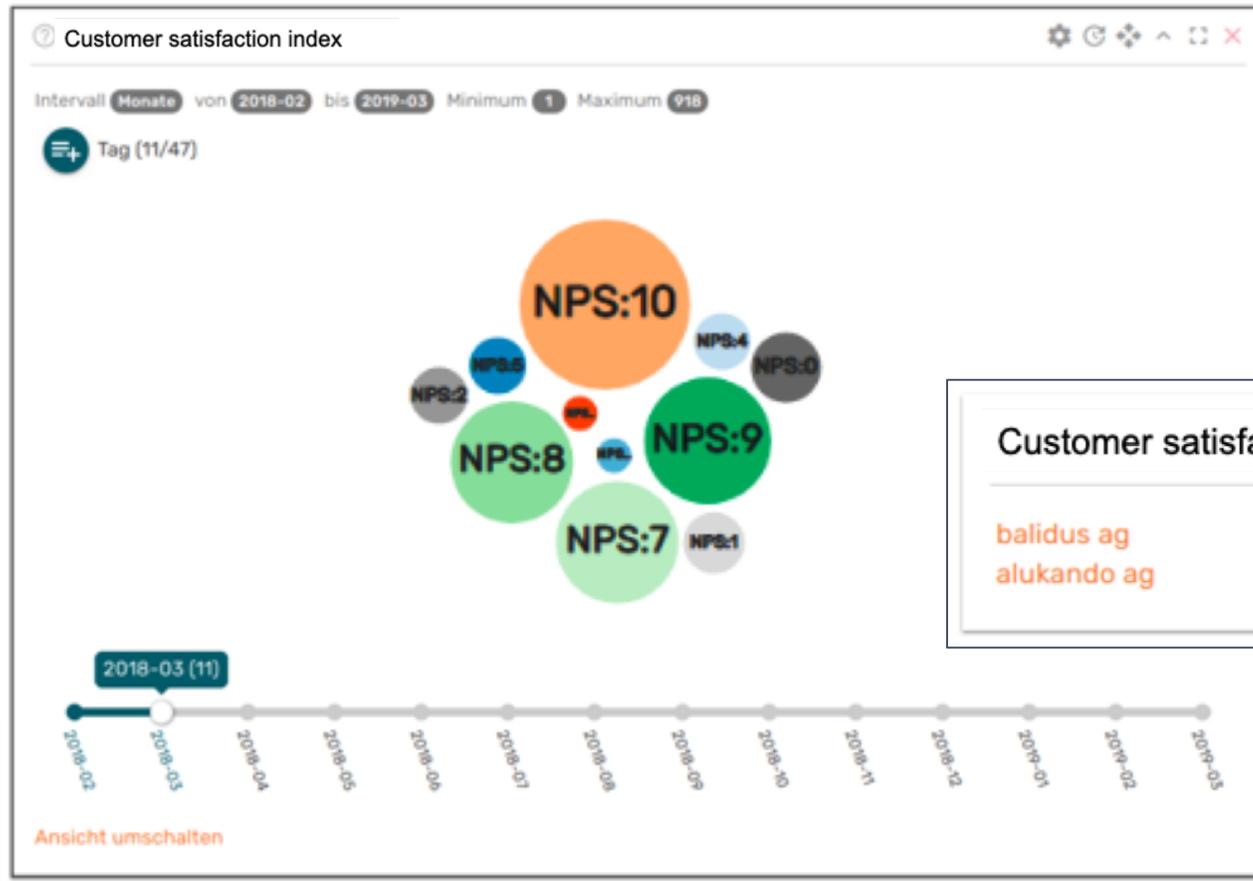


Autom. Kundenzufriedenheitsmessung (CSAT, NPS, CES)



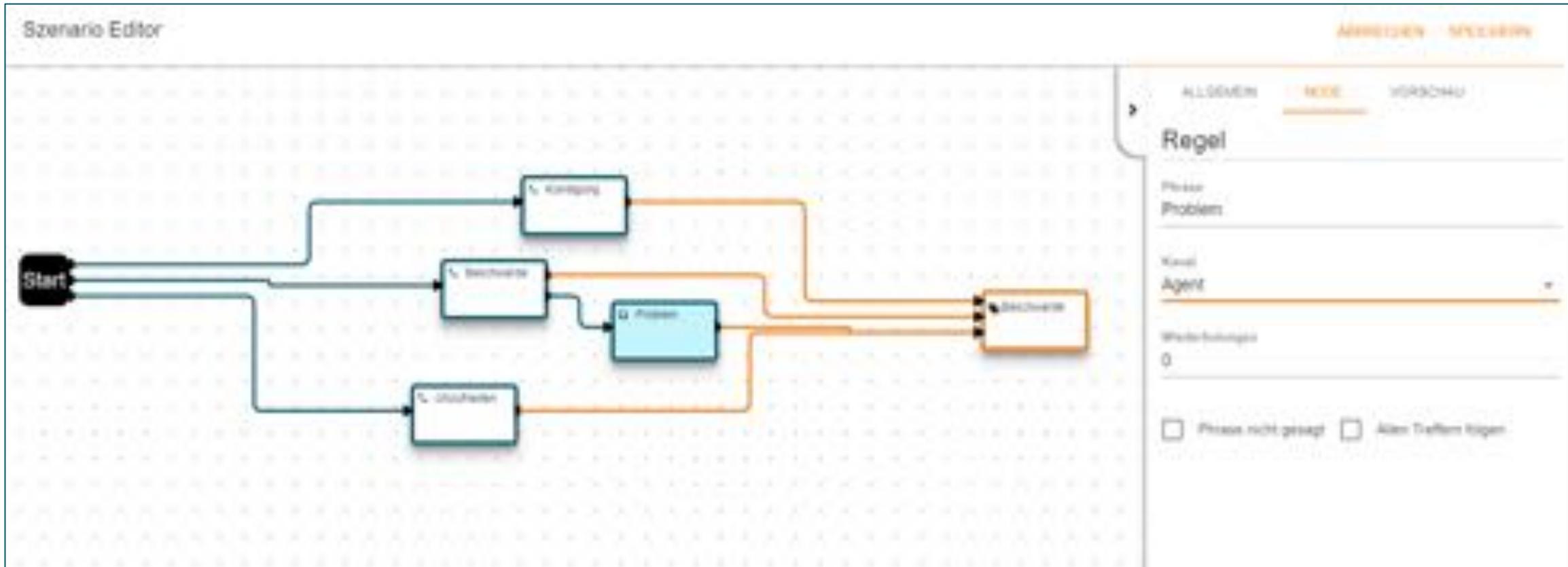
NPS Messung

NPS ist ein wichtiger Index für Kundenzufriedenheit. voiXen ermöglicht Ihnen, diese automatisch zu messen und bietet einen detaillierten Blick auf die Anrufe Ihres Unternehmens mit Ihren Kunden.



Customer satisfaction index			
balidus ag	48	26	26
alukando ag	51	27	22

Der Composer: einfache Abfrage zur Beschwerdeerkennung



Composer: eingestellter Alarm per E-Mail

The screenshot displays the 'Szenario Editor' (Scenario Editor) interface. On the left, a flowchart shows a sequence of steps: 'Start' (black circle), '4% Begrüßung' (blue box), and 'Benachrichtigung anlegen' (orange box). The 'Benachrichtigung anlegen' step is highlighted, showing a configuration dialog for an email notification.

Benachrichtigung anlegen

E-Mail
test123@voixen.com muster@voixen.com

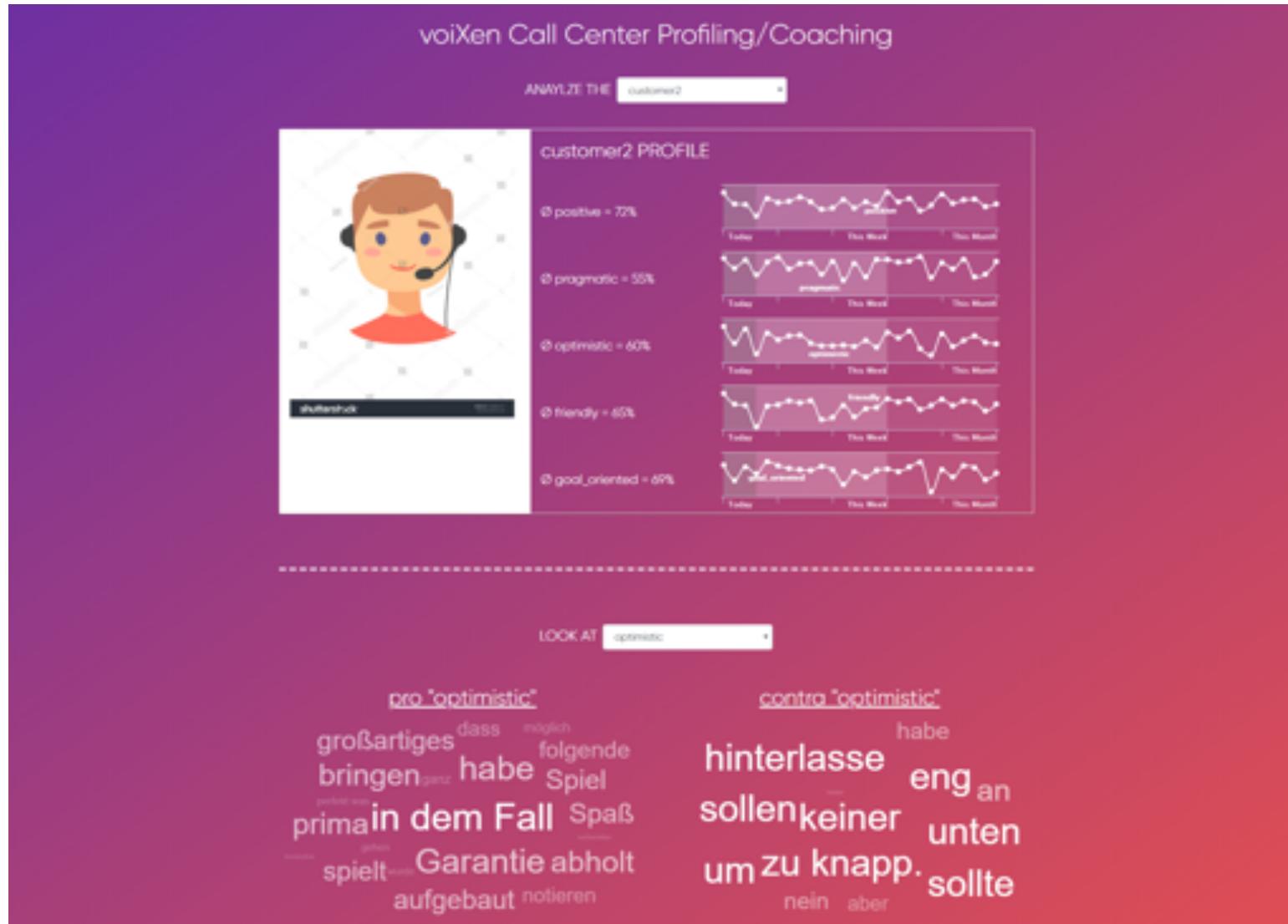
Beschreibung
Sie erhalten diese Mail, weil die Begrüßung als nicht konform zu den Unternehmensrichtlinien erkannt wurde.

Treffer zusammenfassen

ABBRUCHEN **SPEICHERN**

On the right side of the editor, the 'Aktion' (Action) panel is visible, showing the selected action type as 'E-Mail' and the recipient email address 'test123@voixen.com'. The 'SPEICHERN' button is highlighted in orange.

Analyse der Stimmung der Agenten und der Anrufer

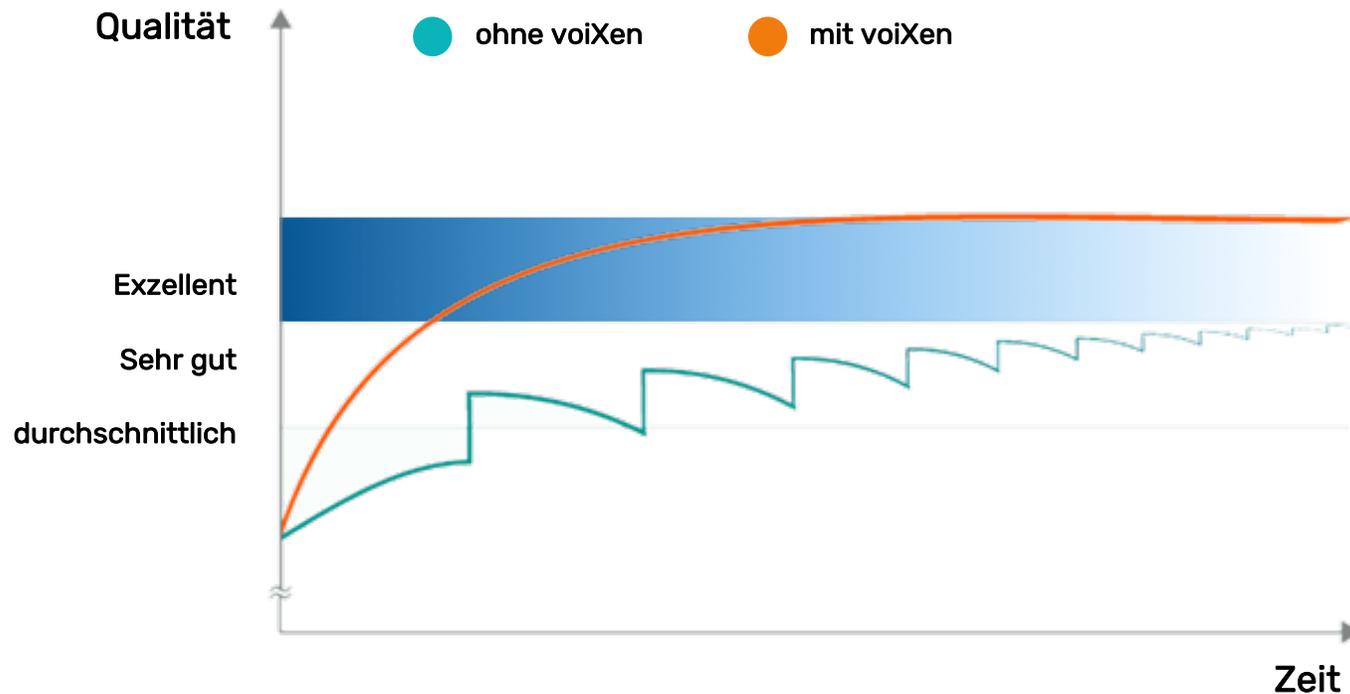


Effizienzsteigerung

Mit voiXen reduzieren Sie Ihren Aufwand für manuelle, stichprobenartige Qualitätsprüfung und ermöglichen **effektiveres Coaching**. Die besten Mitarbeiter, die Sie haben - Coaches, Supervisoren, Trainer, Teamleiter - können sich auf wichtigere, **ertragreichere Aufgaben** konzentrieren und mehr Zeit mit den Mitarbeitern verbringen.



Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



Durch den Fokus auf das Wesentliche bei der Qualitätsoptimierung steigern Callcenter lukrative KPIs wie **AHT** und First Contact Resolution Rate/**First Fix Rate**. voiXen ermöglicht Ihnen Spitzenleistungen im Kundenservice und Vertrieb.

Ihre Vorteile auf einen Blick

Effektives Coaching
durch Reduktion der
Rüstzeiten, z. B. das Anhören
vieler Gesprächsmitschnitte

**Reduktion der durchschnittlichen
Gesprächszeit (AHT) und Erhöhung
der Erstlösungsquote (FFR)** durch
passgenaue Gesprächsführung



Höhere Umsätze
je Mitarbeiter durch
kontinuierliche
Gesprächsoptimierung

Loyale Mitarbeiter
durch objektive und faire
Leistungsbewertung

Voice of the Customer
erkennt Kundenwünsche und
misst Zufriedenheit (NPS)

Kontakt

voiXen GmbH

Hohenzollerndamm 27a

10713 Berlin

Web: www.voixen.ai

Mail: ralf@voixen.ai, sarah@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

