



# voiXen

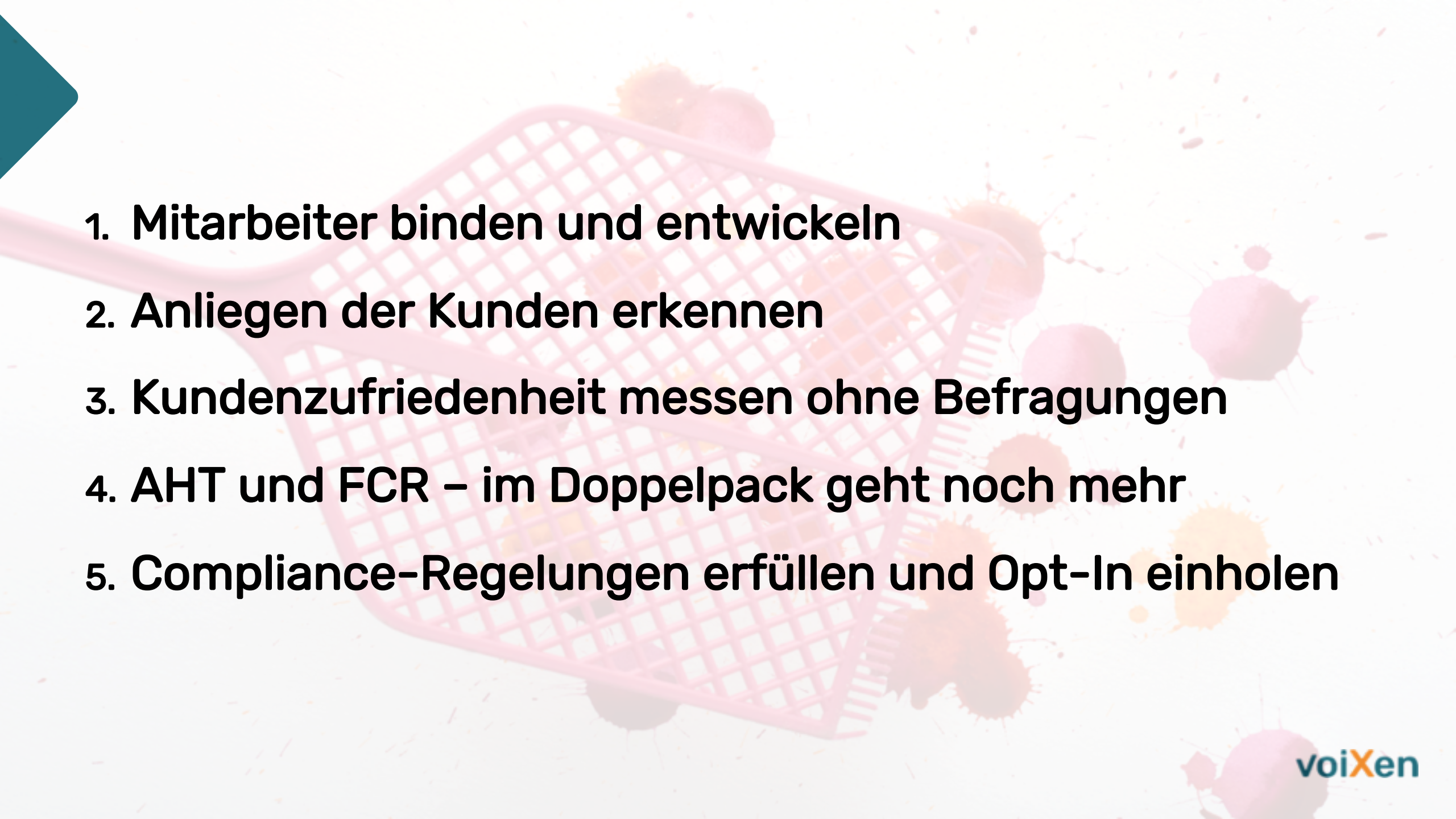
## “Fünf auf einen Streich”

CCV Jahrestagung,  
15.11.2019 in Berlin







- 
- 1. Mitarbeiter binden und entwickeln**
  - 2. Anliegen der Kunden erkennen**
  - 3. Kundenzufriedenheit messen ohne Befragungen**
  - 4. AHT und FCR – im Doppelpack geht noch mehr**
  - 5. Compliance-Regelungen erfüllen und Opt-In einholen**



Customers don't measure you on  
how hard you tried, they measure  
you on what you deliver.

— *Steve Jobs* —

AZ QUOTES



TAKE CARE OF YOUR EMPLOYEES,  
AND THEY'LL TAKE CARE OF YOUR  
BUSINESS. IT'S AS SIMPLE AS THAT.  
HEALTHY, ENGAGED EMPLOYEES ARE  
YOUR TOP COMPETITIVE ADVANTAGE

**Richard  
Branson**



Das Herz muss brennen!

Hinfallen - aufstehen -  
weitermachen.

Analog - digital - scheißegal.

Mut ist, wenn man es  
trotzdem macht!













# Und wer spricht hier?



## **“Der Kundenverstehrer” – technikverliebter BWLer**

1988-1996: Erste Erfahrungen mit High-Tech im Masch.bau - USA+Asien

1996: Gründung meiner Unternehmensberatung

1999: Gründung des Softwareunternehmens Voxtron in DACH-Region

2014: Verkauf des Unternehmens an industriellen Investor

2014-2017: Vorstandstätigkeit Enghouse AG

2018: Neuland is calling - Geschäftsführender Gesellschafter voiXen

Über 800 Call/Contact Center Projekte realisiert.

Glaubt an die Evolution. Und an die Revolution.

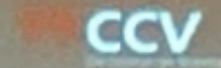


A photograph of three call center agents in a row, wearing headsets and light blue shirts. The image is partially obscured by a large orange and white diagonal graphic element.

## **Fünf auf einen Streich: Aktuelle Herausforderungen im Contactcenter dank Sprachanalyse meistern**

1. Mitarbeiter binden und entwickeln
2. Anliegen der Kunden erkennen
3. Kundenzufriedenheit messen ohne Befragungen
4. AHT und FCR – im Doppelpack geht noch mehr
5. Compliance-Regelungen erfüllen und Opt-In einholen

CCV Quality Award 2019



**IT-INNOVATION**  
Sieger in der Kategorie ist:

**mobile.de**





**Welche KPIs  
nutzen Sie?**







# KPI Bingo

Fluktuation

Conversion Rate

AHT = Average Handling Time

Churn Rate

FCR = First Call/Contact Resolution

ASA

Abbruchrate

Nachbearbeitungszeit

Servicelevel

CAB = Call-Ausgangs-Befragung

Umsatz

# Wie funktioniert moderne Sprachanalyse?







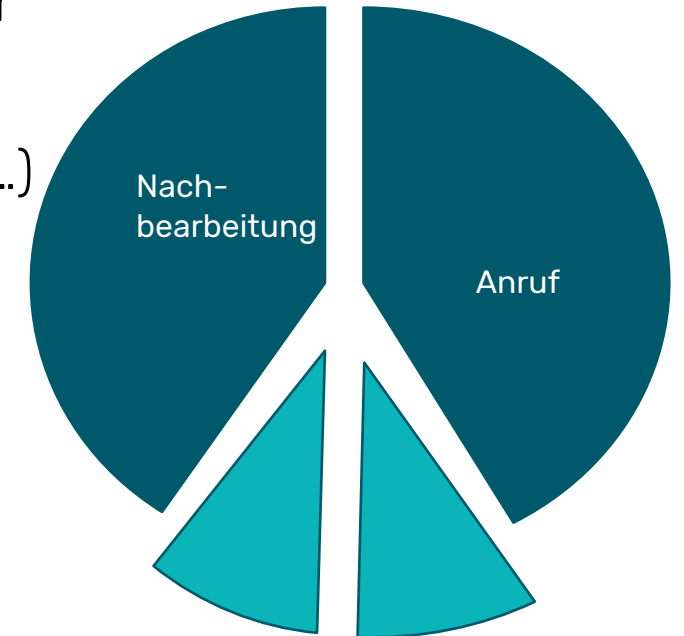
# 1. AHT und FCR

- im Doppelpack geht noch mehr

# Durchschnittliche Bearbeitungszeit

- Neben der eigentlichen Zeit am Telefon verbringt der Mitarbeiter (viel? zu viel?) Zeit mit der Nachbearbeitung
- Warum? U.a. Eingabe des Anrufgrunds (reason code, call code, ...)
- Was ist das? Eingabe des/r Ergebnisse/s
- Aber natürlich auch "echte Nachbearbeitung", nächste Schritte einleiten, Kollegen informieren, ...

$$\text{Average Wrap-Up Time} = \frac{(\text{Total Handling Time} - \text{Total Hold Time} - \text{Total Talk Time})}{\text{Number of Calls}}$$



**Verkürzen** Sie die Nachbearbeitungszeit (After Call Work) durch **Automatisierung**

**Reduzieren** Sie die Gesprächszeit und gesamte Bearbeitungszeit (AHT) durch **Optimierung**



# AHT um 5 % senken



# FCR um 5% erhöhen





A photograph of three call center employees wearing headsets, working in a call center. The image is partially obscured by a large orange diagonal shape and a grey diagonal shape. The employees are wearing light blue shirts and are looking towards the left.

## 2. Mitarbeiter binden und entwickeln

“

CFO asks CEO: "What happens if we invest in developing our people and they leave?"

CEO: "What happens if we don't, and they stay?"

- Peter Baeklund

”



# Kündigungsgründe vs. Gründe zu bleiben

## Kündigungsgründe

- Fehlender Job-Fit
- Unzufriedenheit mit dem Gehalt
- Mangel an Karriere-möglichkeiten
- Anstrengende Arbeits-atmosphäre
- Mangel an Anerkennung

## Gründe zu bleiben

- Passender Job-Fit
- Entlohnungssystem
- Selbstwertgefühl bei der Arbeit
- Trainings- und Weiterbildungsmöglichkeiten



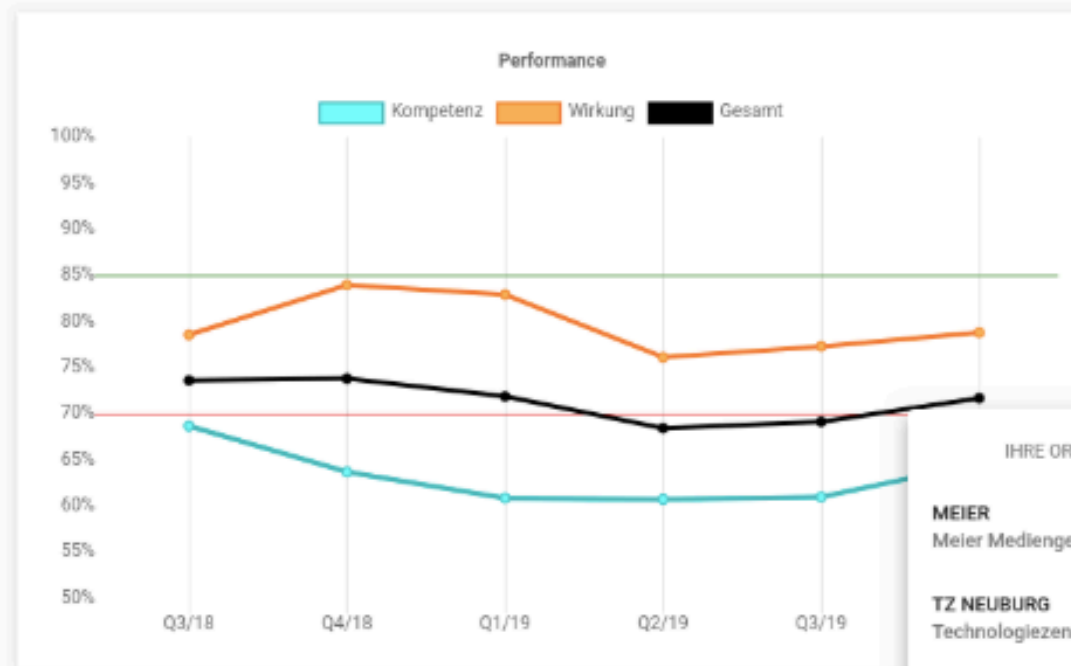
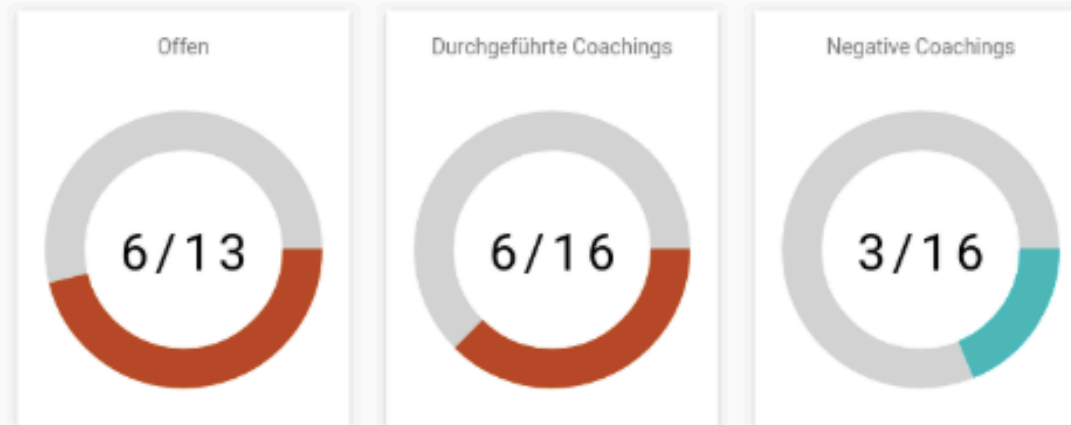
## Bewerten Sie fair & coachen Sie regelmäßig

- Bewerten Sie alle Gespräche
- Geben Sie regelmäßige Anerkennung für die Leistung
- Planen Sie Zeit für's Coaching ein
- Erfassen Sie automatisierte Ergebnisse, Entwicklung des MAs, Benchmarks
- Ökonomisieren Sie Ihren Arbeitsalltag: Digitalisieren Sie den Coachingprozess!

# Coachingzeit senken







IHRE ORGANISATIONEN

- MEIER**  
Meier Mediengesellschaft
- TZ NEUBURG**  
Technologiezentrum Neuburg
- HTU**  
HTU Callcenter

A photograph of three call center agents in a row, wearing headsets and light blue shirts, looking towards the left. The image is partially obscured by a large orange diagonal shape on the right and a grey diagonal shape on the left.

### **3. Kundenzufriedenheit messen - ohne Befragung**

# Erhebungsformen der Kunden(zufriedenheits)befragung

## Telefon:

- Automatisiert über IVR
- Proaktiv über Agent

## Online:

- E-Mail
- Website
- App

## Schrift:

- Post
- Vor-Ort- Event

## Persönlich:

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



**Und täglich grüßt  
der Ticketautomat?**

Dann wird es Zeit für ein Abo!  
Nebenbei sparst du auch noch richtig Geld.

BVG


WOLLENDY LIEBEN

BVG.de/Abos



Der Fahrchein und das Restgeld werden  
ausgegeben ...

Bitte den Fahrchein vor Fahrtantritt  
entwerfen



Restgeldbetrag...  
EUR 2,20

Abschnitt 1 von 1 wird ausgegeben.

Beenden

Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit der  
U-Bahn, die hier verkehrt?

- 1 - sehr zufrieden
- 2 - eher zufrieden
- 3 - teils teils
- 4 - eher unzufrieden
- 5 - sehr unzufrieden
- kann ich nicht beurteilen

OK

6351

Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit der U-Bahn, die hier verkehrt?

- 1 - sehr zufrieden
- 2 - eher zufrieden
- 3 - teils teils
- 4 - eher unzufrieden
- 5 - sehr unzufrieden
- kann ich nicht beurteilen

OK

# Welcher Index ist der Richtige?

## 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

### 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

### NPS

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



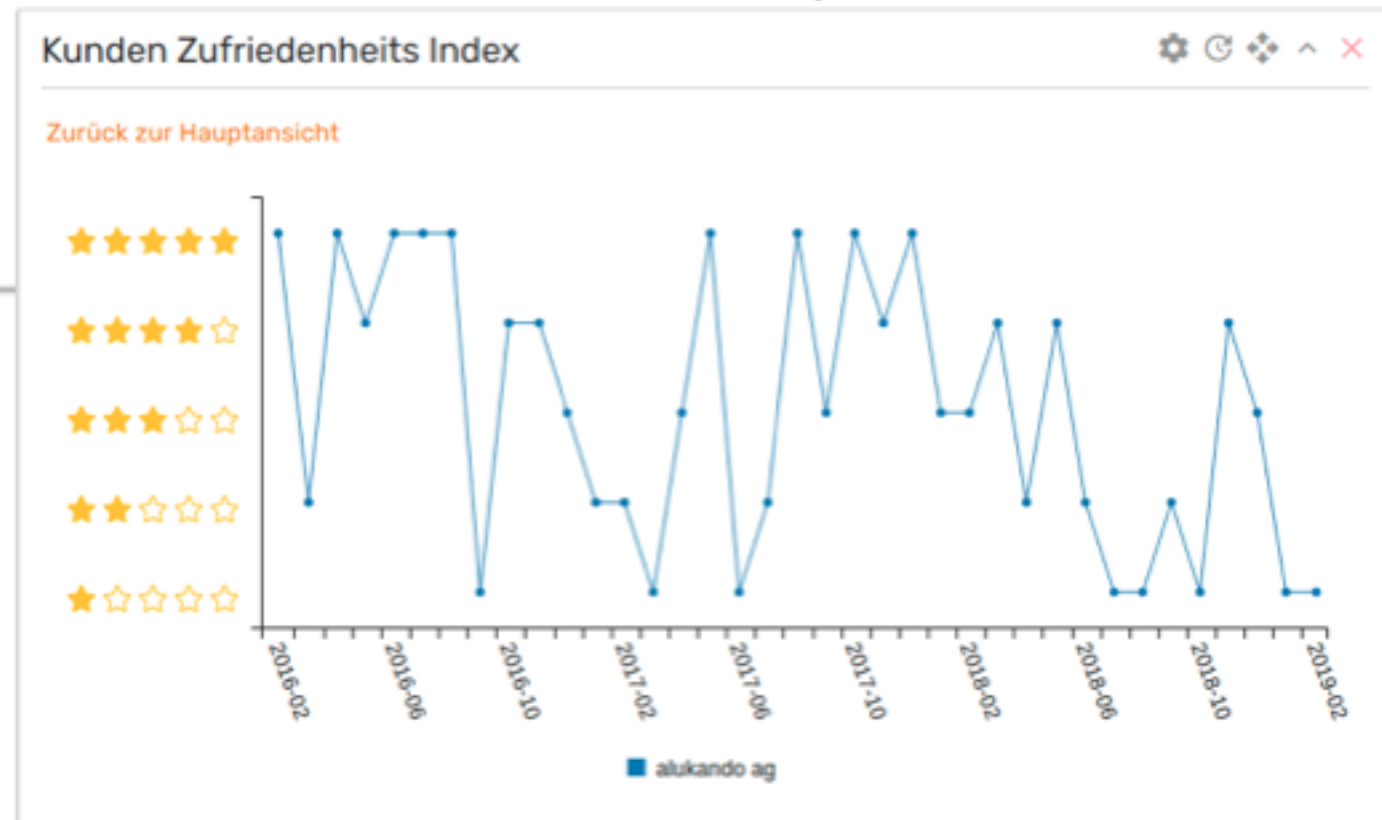
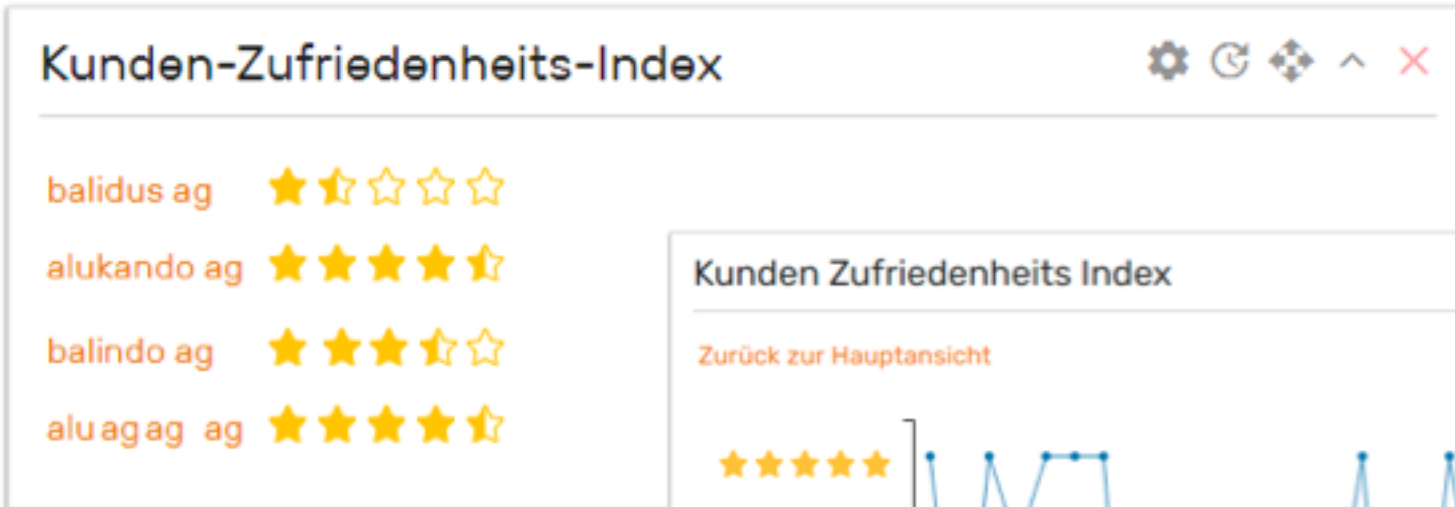


## Was haben alle diese Formen gemeinsam?

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

 **ungenau**

# Autom. Kundenzufriedenheitsmessung (CSAT, NPS, CES)



# Autom. NPS-Messung

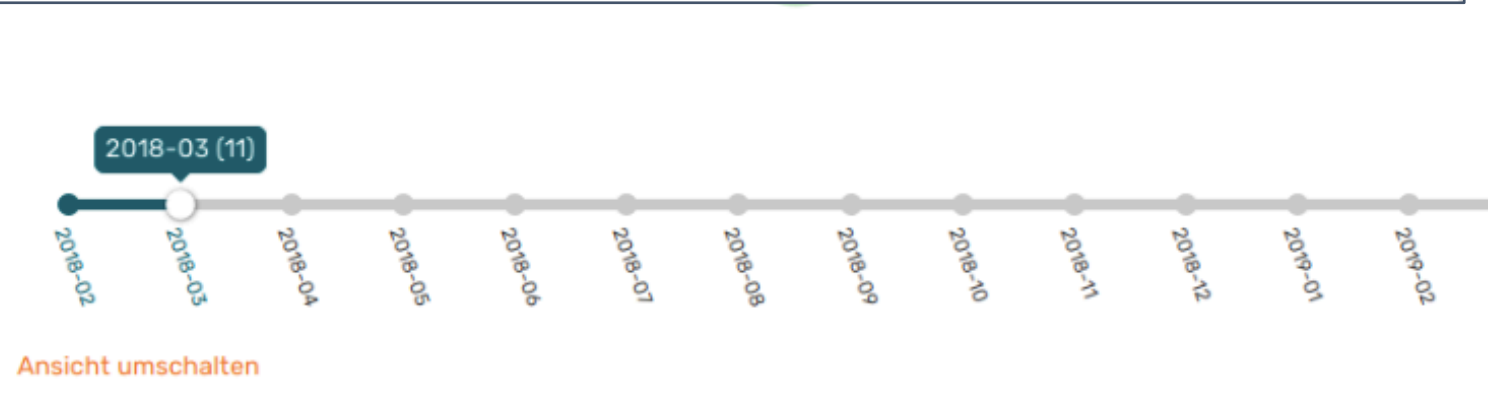
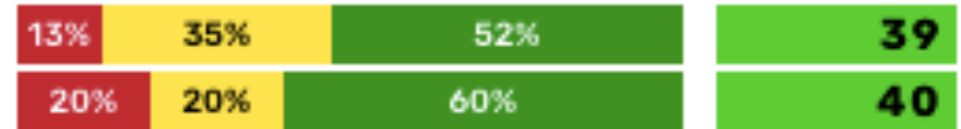
Kunden Zufriedenheits Index

Intervall **Monate** von **2018-02** bis **2019-03** Minimum **1** Maximum **918**

Tag (11/47)

## Net Promoter Score

balidus ag  
alukando ag





## 4. Kundenanliegen erkennen



# Was bewegt meine Kunden?



# Alle Informationen aus einem Telefonat



# Information, die vom Mitarbeiter verarbeitet wird



Und was am Ende übrig bleibt ...

Angebot

Kündigen





## Herausforderungen

- Agent kann nicht alles erfassen
- Reason Codes zu viele, oder zu ungenau, oder beides
- Zeit für Nachbearbeitung könnte besser investiert werden
- AHT insgesamt steigt
- Menge der Daten ist unübersichtlich



# Was sagen Ihre Kunden wirklich?



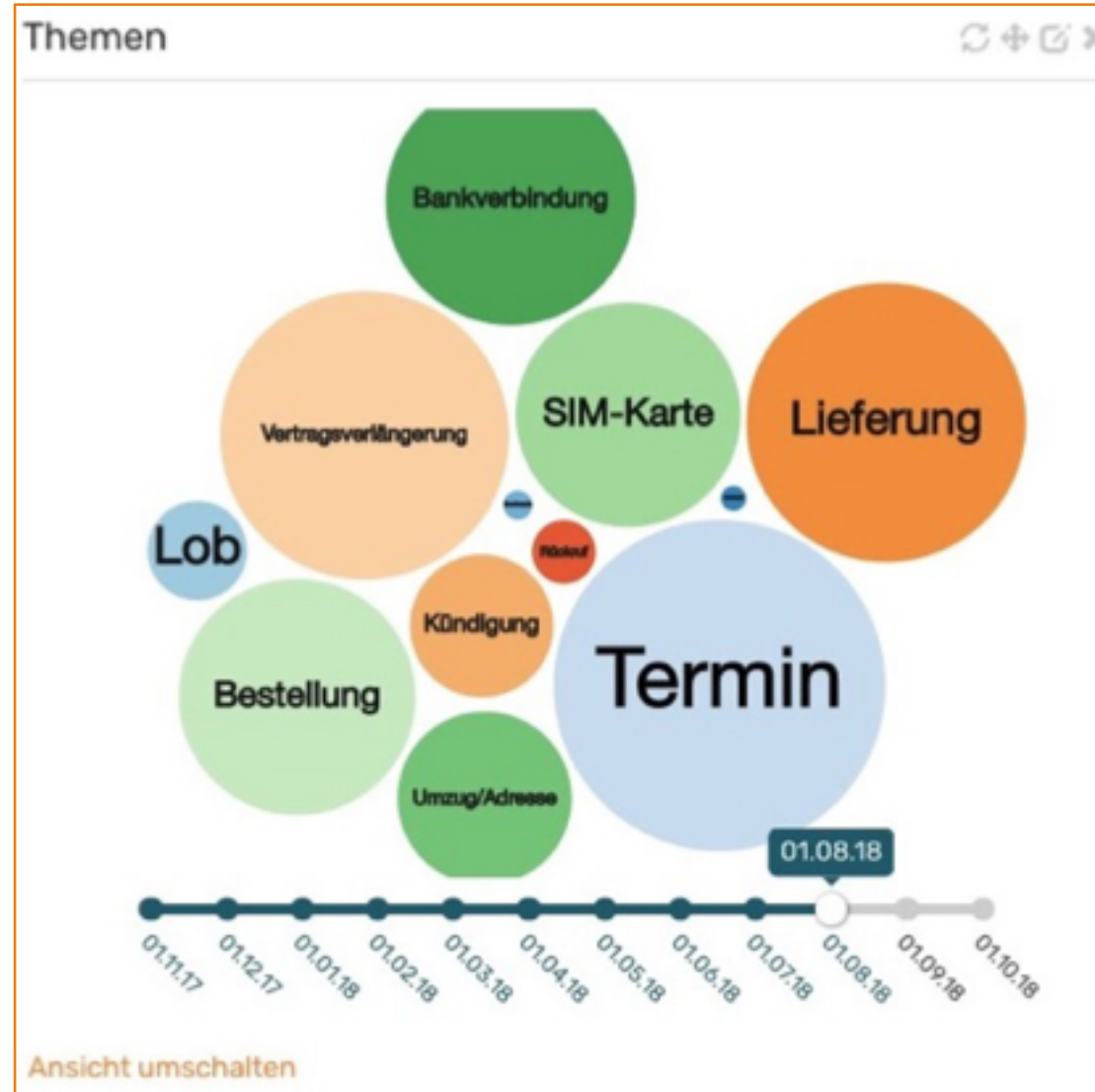
Sie erzählen es Ihnen doch,  
in jedem Telefonat:



# Was bewegt Ihre Kunden wirklich?



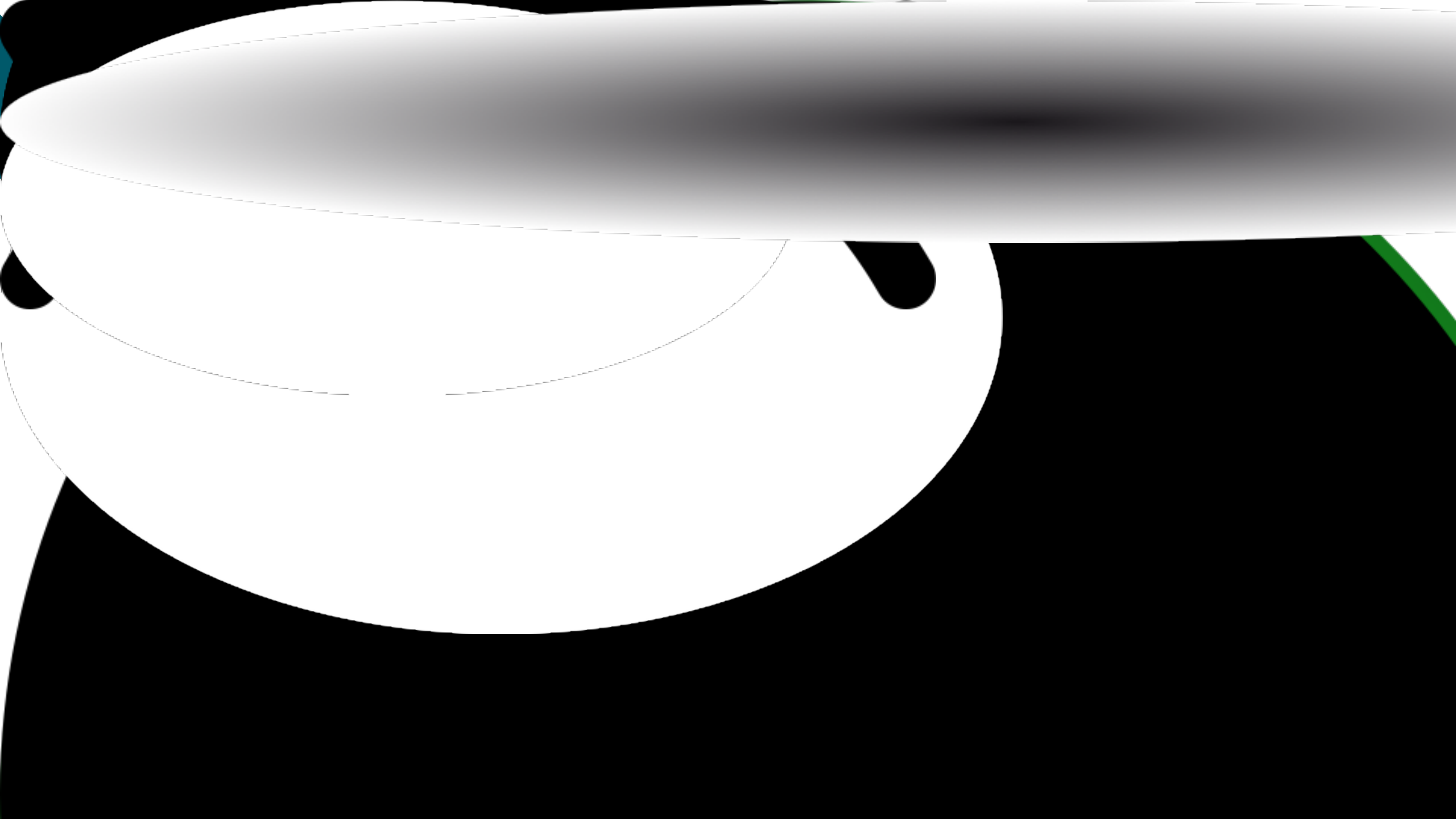
Sie erzählen es Ihnen doch, in jedem Telefonat:





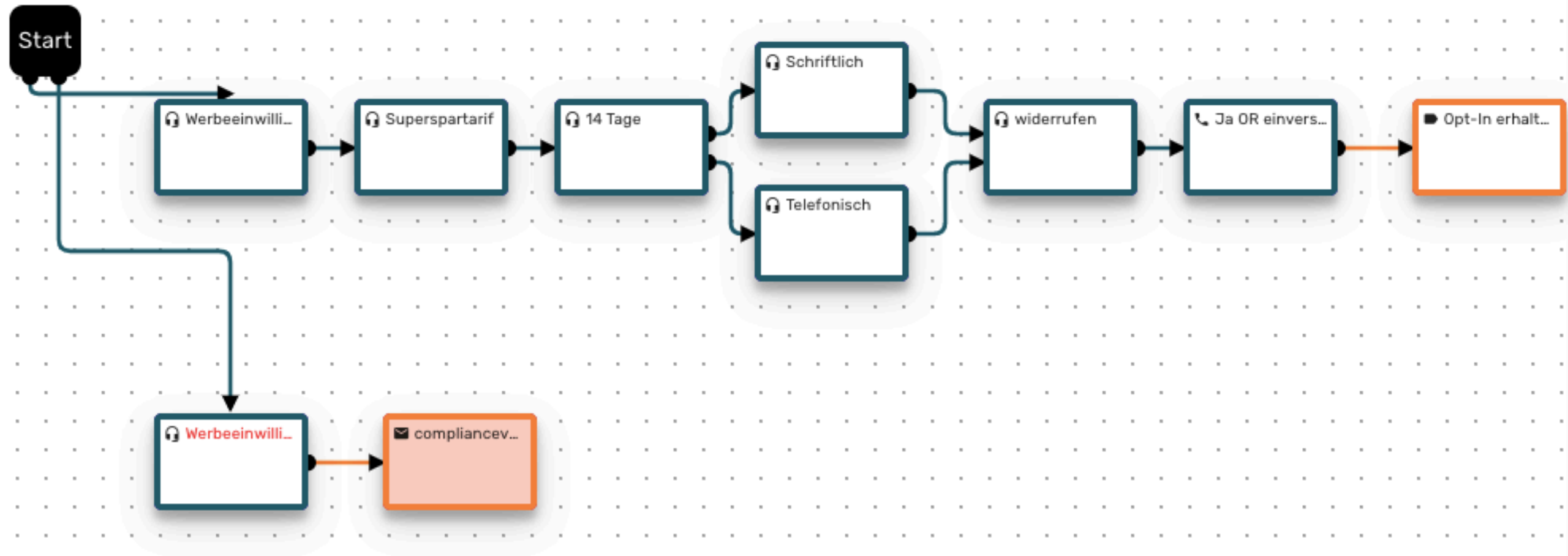
# Analyse der Stimmung der Agenten und der Anrufer





## 5. Compliance und Opt-in dokumentieren









## Compliance und Opt-In

Sie erhöhen die Sicherheit und reduzieren Ihre Kosten, und das 3-fach:

- 1) Sie haben weniger Personalaufwand für das Nachhören, geringerer Invest in Dokumentationspflichten und dem Administrieren von IT, Sie zahlen nur, was Sie tatsächlich monatlich benötigen.
- 2) Sie vermeiden menschliche Fehler wie vorschnell gesetzte Häkchen.
- 3) Sie schützen sich und Ihr Unternehmen vor Manipulation doppelt. Mit voiXen verfügen Sie über den Mitschnitt und den transkribierten Text.







## Sie können also ...



... **Anliegen**, Wünsche und Erwartungen Ihrer Kunden **erfassen**



... automatisch **Anrufgründe** und Zufriedenheit Ihrer Kunden **dokumentieren/protokollieren**



... Gesprächsinhalte **analysieren**, und die Gesprächsdauer verbessern

**Bessere KPIs**



**Zufriedenere Kunden**

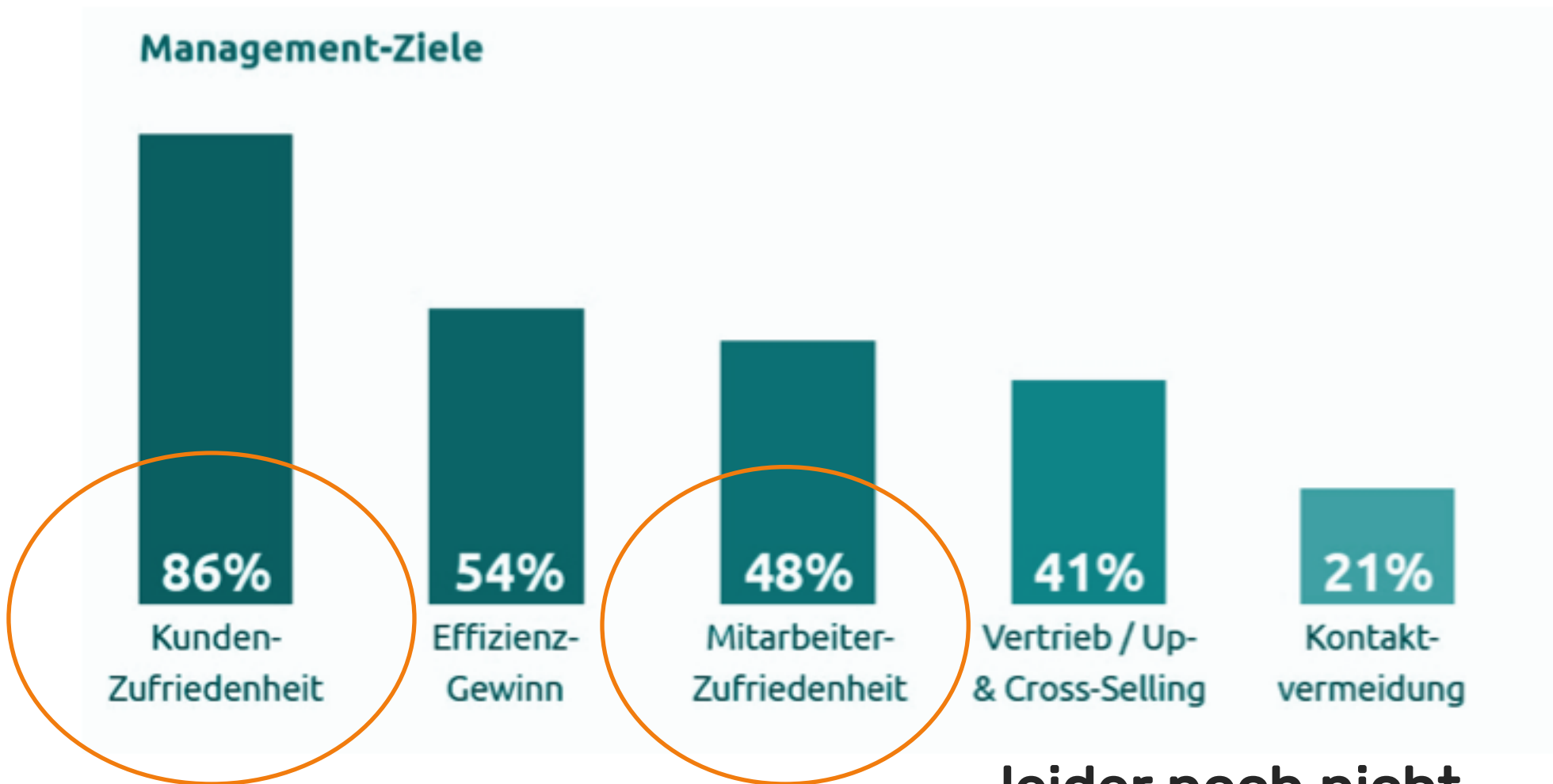


**Glücklichere Mitarbeiter**





# CX vs. EX – Kunde und Mitarbeiter haben die gleiche Priorität?



... leider noch nicht.

# Mensch-Maschine im Einklang

... und jeder tut, was er am besten kann – für eine

TOP Customer Experience!







A young man with dark, curly hair, wearing a blue suit jacket, a light blue striped shirt, and a dark patterned tie, stands in front of a background of trees with autumn foliage. The scene is lit with warm, golden light, suggesting late afternoon or early morning. The man is looking slightly to his right with a neutral expression.

**T. HANKS**



# Kontakt

voiXen GmbH

Hohenzollerndamm 27a

10713 Berlin

[www.voixen.ai](http://www.voixen.ai)

[ralf@voixen.ai](mailto:ralf@voixen.ai)

+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!”

