

Wissen, was Kunden bewegt –  
Sprachanalyse im Contact  
Center



## Change Driver

Eine große deutsche Versicherung betreibt ein Contact Center System mit ca. 200 Telefon Mitarbeitern.

Jährlich werden rund 1,4 Mio. Anrufe über dieses Contact Center abgewickelt, jedoch ohne dass der Versicherung genaue auswertbare Daten über Anruf- oder Kündigungsgründe und Häufigkeiten von Anliegen vorliegen.

Da Prozessbrüche oder Ursachen für Mehrfachkontakte erst spät oder gar nicht erkannt werden, suchte der Call Center Leiter nach einer Lösung, die die genannten fehlenden Daten bereit stellt und analysiert, sodass seine Mitarbeiter effizienter arbeiten können und die Servicequalität verbessert wird.



DAMOVO



## Damovo Approach

Basis der Gesamtlösung ist das Call Recording System, welches an den Avaya Call Manager angeschaltet wurde und nach einem definierten Regelwerk Gespräche aufzeichnet.

Der darauf aufsetzende Sprachanalyse Server von Verint transkribiert die Gesprächsdaten und wertet diese aus.

Um Anrufgründe möglichst genau auswerten zu können, wurde ein unternehmensspezifisches Wörterbuch erstellt. Das Einspielen des Wörterbuches ins System steigert die Erkennungsquote und die Transkriptionsrate erheblich.

Im Ergebnis werden automatisch auf Grundlage des Lexikons Kategorien gebildet und es lassen sich zuverlässig Trends der Anrufgründe ableiten. Außerdem können Prozesslücken zeitnah erkannt und somit Prozesse zielgerichtet optimiert werden.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitiert das **Contact Center**

Durch die automatische Kategorisierung der Anrufe kann die Versicherung nun auf einen Blick sehen, wie viele Anrufe zu unterschiedlichen Themen sie erhält. So ist ein optimiertes Personalmanagement möglich.

Visualisierungen, bspw. in Form von Wortwolken der Anrufgründe, ermöglichen zudem eine kontextbezogene Analyse und das Einsehen von Trends. Die Wirksamkeit von Marketingmaßnahmen oder neuen Produkten lässt sich so schnell überprüfen und nachbessern, falls dies nötig ist.

### So profitiert das **Unternehmen**

Die Lösung ermöglicht kontinuierlich Prozessoptimierungen und somit, kostensenkende Maßnahmen zu identifizieren. Mitarbeiter im Contact Center können sich wieder mehr auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und effizienter Kundenanfragen bearbeiten.

Die Möglichkeiten, besser auf Kundenbedürfnisse eingehen zu können und den Service insgesamt deutlich zu verbessern, helfen dem Unternehmen dabei, sein Image weiterhin zu verbessern und in der Folge auch neue Zielgruppen zu erschließen.