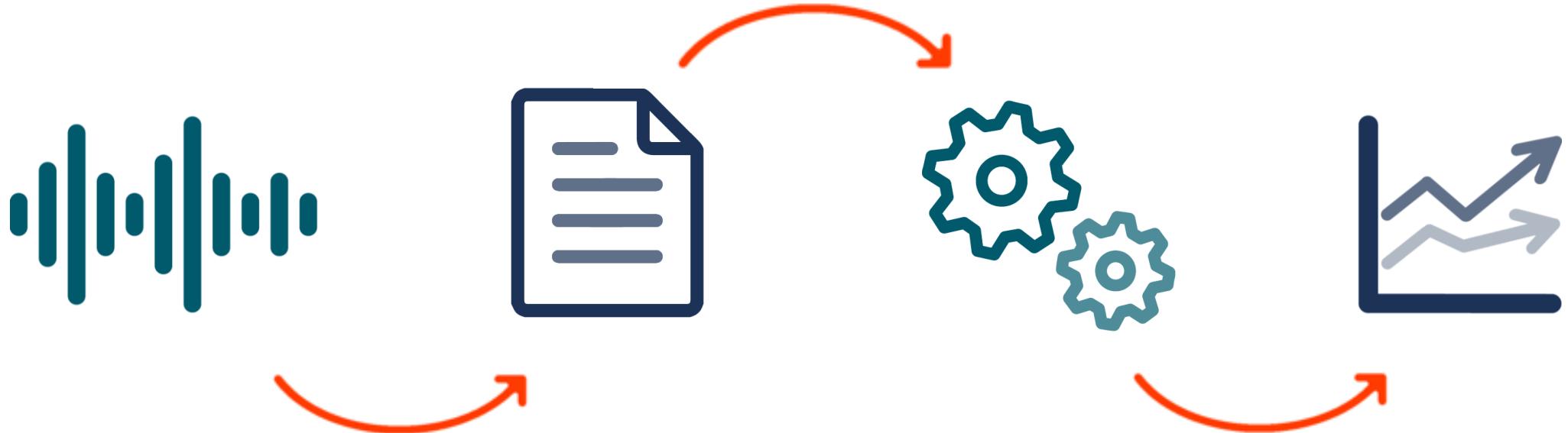


VIER INTERACTION ANALYTICS

WIE FUNKTIONIERT SPRACHANALYSE?



EMOTIONSERKENNUNG UND DATEN DES CALLS IM DETAIL

Kundenberaterin der Mega Bank

hallo Beate

Sie möchten ihr Kreditkartenlimit für eine Auslandsreise erhöhen richtig

ja

ich sehe dass Ihre Karte schon für das Ausland freigeschaltet ist super für die Erhöhung des Limits brauche ich noch einen Gehaltsnachweis von Ihnen

kein Problem kann ich den per Mail senden

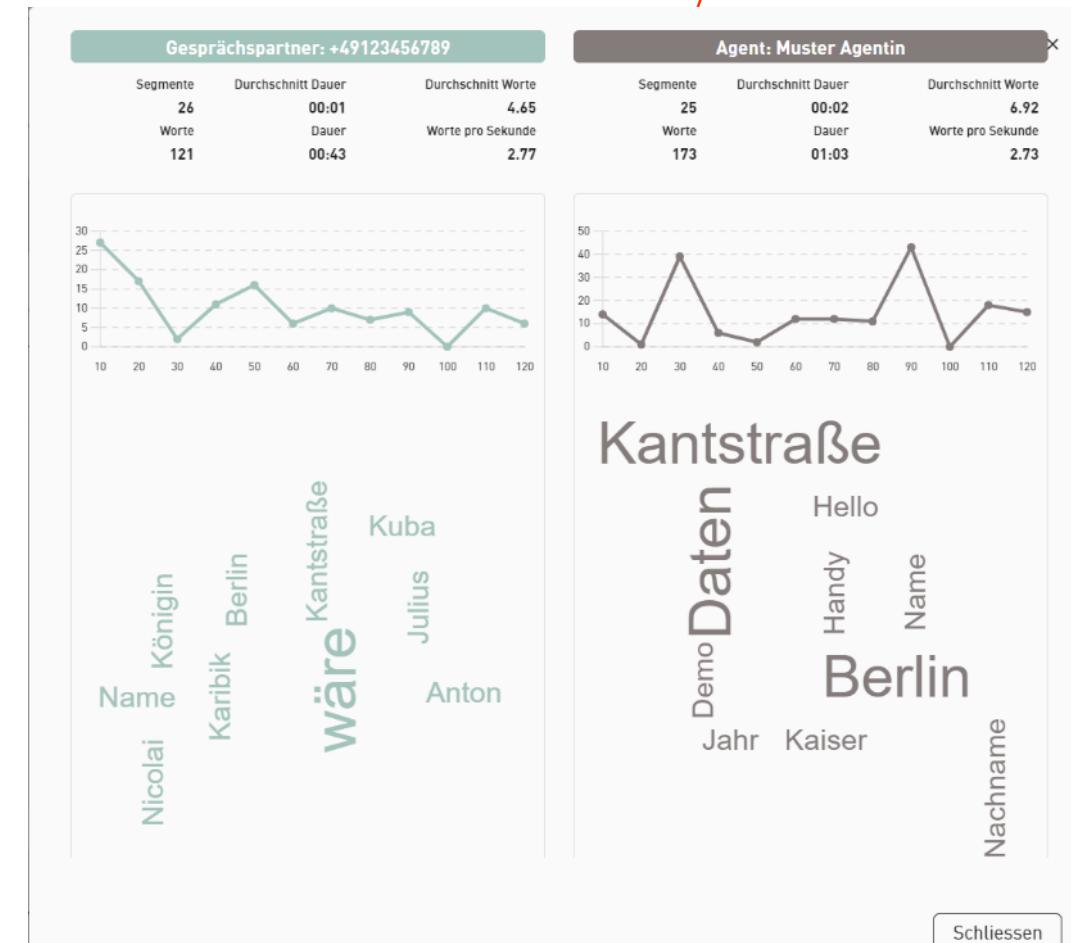
sehr gerne Sie bekommen im Anschluss an unser Gespräch eine kurze Zusammenfassung per Email auf diese Email können Sie einfach antworten und Ihren Gehaltsnachweis anhängen

klassie danke

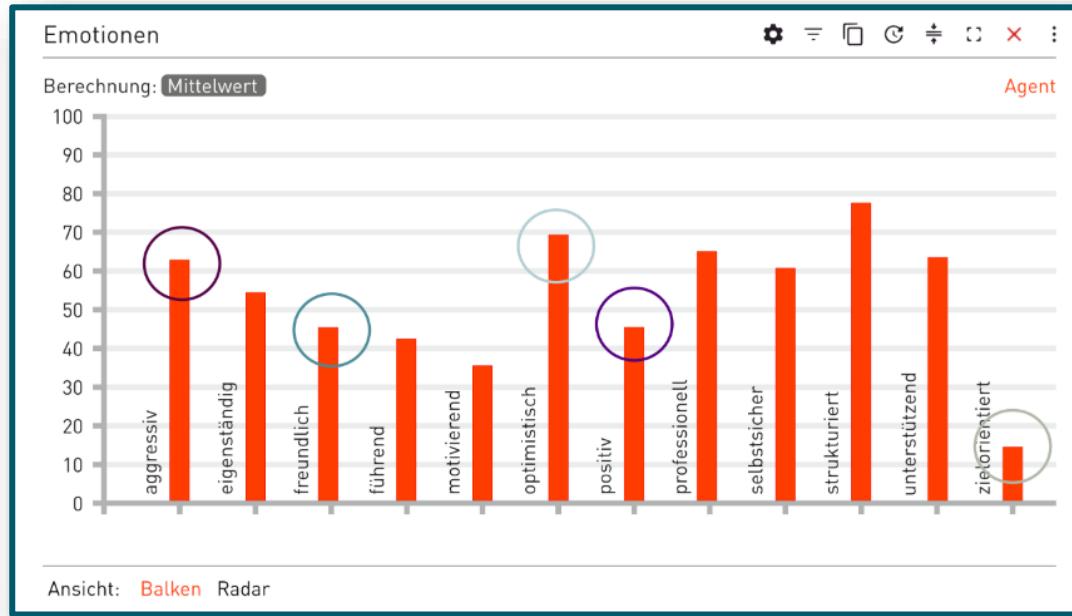
kann ich sonst noch etwas für Sie tun

nein ich denke das war es dann vielen Dank auf Wiederhören

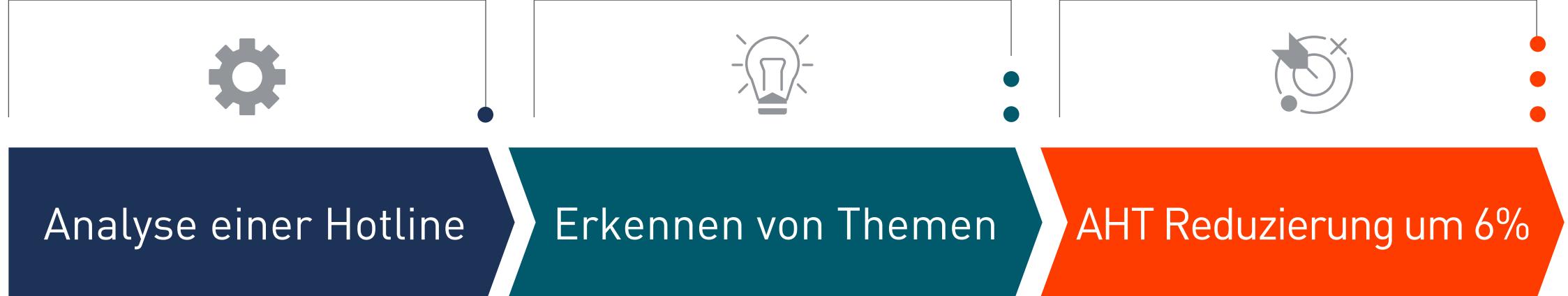
dann schicke ich Ihnen noch die Zusammenfassung des Gesprächs ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag und einen schönen Urlaub



MENSCH VS. MENSCH: WER VERKAUFT BESSER – WAS DENKEN SIE?

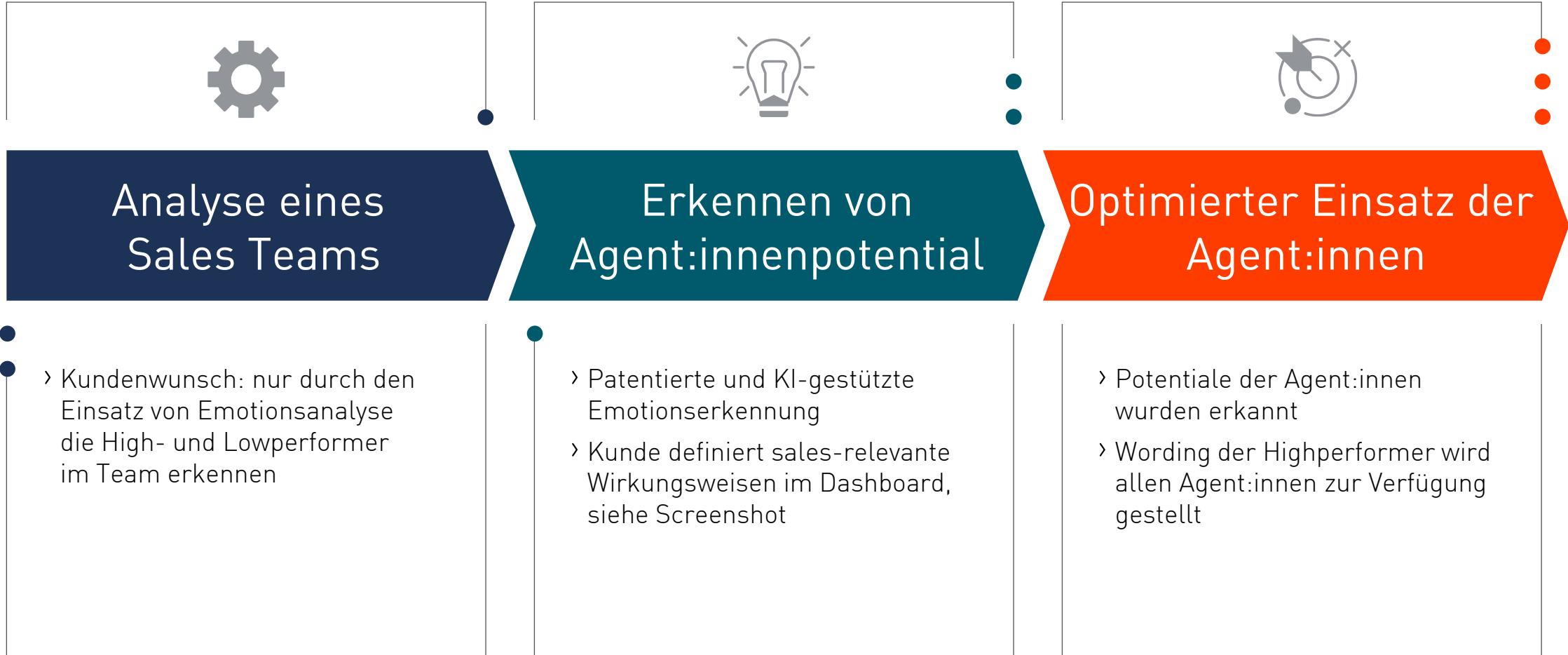


USE CASE: REDUZIERUNG DER AHT UM 6% BEIM ENERGIEVERSORGER



-
- - › Herausforderung: Coaches konnten den Grund der hohen AHT nicht finden
 - › Produkt war neu und Rückfragen der Agent:innen in der Fachabteilung nachvollziehbar
- - › Neutrale Analyse aller Gespräche
 - › Einsatz von Dashboard-Komponente Top-Begriffe zeigte: "Nachfragen", "Kollege", "Fachabteilung"
 - › Schulungsbedarf wurde erkannt
- - › Nach erweiterter Produktschulung konnte AHT um 6% gesenkt werden

USE CASE: IDENTIFIZIERUNG VON HIGH- UND LOWPERFORMERN



USE CASE: OPTIMIERUNG VON PROZESSEN, Z.B. REKLAMATIONSHOTLINE



-
- - › Herausforderung: ein neues Produkt wurde außergewöhnlich oft reklamiert
 - › Was ist der Hintergrund?
 - › Stichprobe ergab keine zufriedenstellenden Ergebnisse
- - › Neutrale Analyse aller Gespräche
 - › Einsatz von Dashboard-Komponente Top-Begriffe zeigte u.A.: "Knopf", "Button"
 - › Reklamationsgrund wurde erkannt
- - › Das neue Produkt konnte zurückgerufen/nachgebessert werden
 - › Weiteres Telefonauftreten und Rücksendungen wurden vermieden

USE CASE: UPSELLING UM > 30% ERHÖHT BEIM TELESHOPPINGANBIETER



ONBOARDING: BEISPIELHAFTER ZEITPLAN

