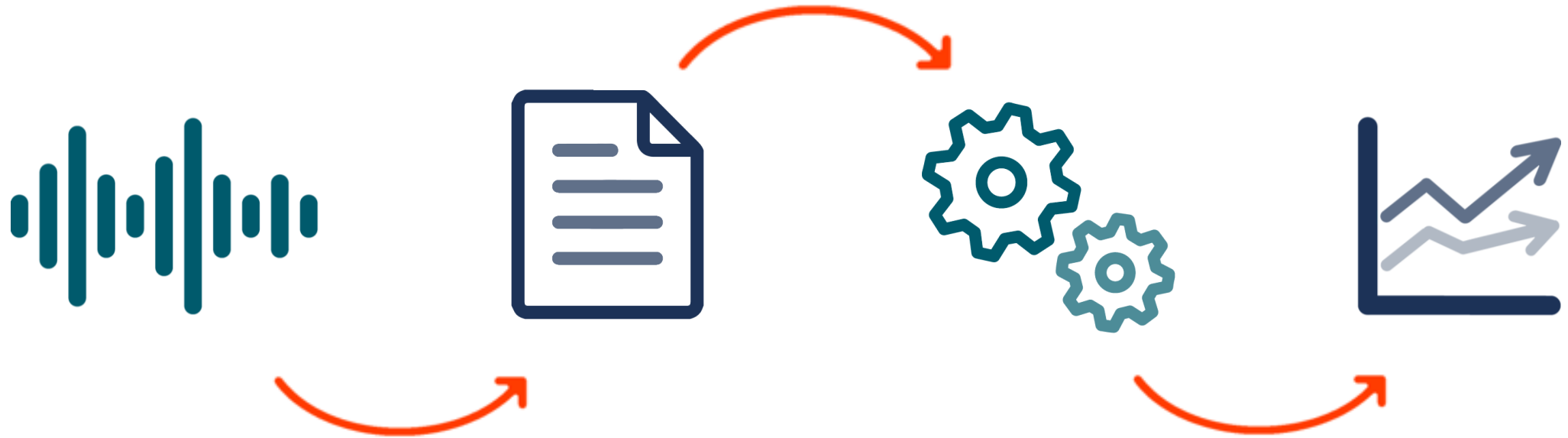


VIER INTERACTION ANALYTICS

WIE FUNKTIONIERT SPRACHANALYSE?



EMOTIONSERKENNUNG UND DATEN DES CALLS IM DETAIL

hallo Beate

ja

kein Problem kann ich den per Mail senden

klasse danke

nein ich denke das war es dann vielen Dank auf Wiederhören

Kundenberaterin der Mega Bank

Sie möchten ihr Kreditkartenlimit für eine Auslandsreise erhöhen richtig

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

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

kann ich sonst noch etwas für Sie tun

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

Gesprächspartner: +49123456789

Segmente	Durchschnitt Dauer	Durchschnitt Worte
26	00:01	4.65
Worte	Dauer	Worte pro Sekunde
121	00:43	2.77

Agent: Muster Agentin

Segmente	Durchschnitt Dauer	Durchschnitt Worte
25	00:02	6.92
Worte	Dauer	Worte pro Sekunde
173	01:03	2.73

Kantstraße

Demo Daten

Name

Handy

Jahr

Kaiser

Nachname

Anton

Julius

Kuba

Berlin

Karibik

Nicolai

Königin

wäre

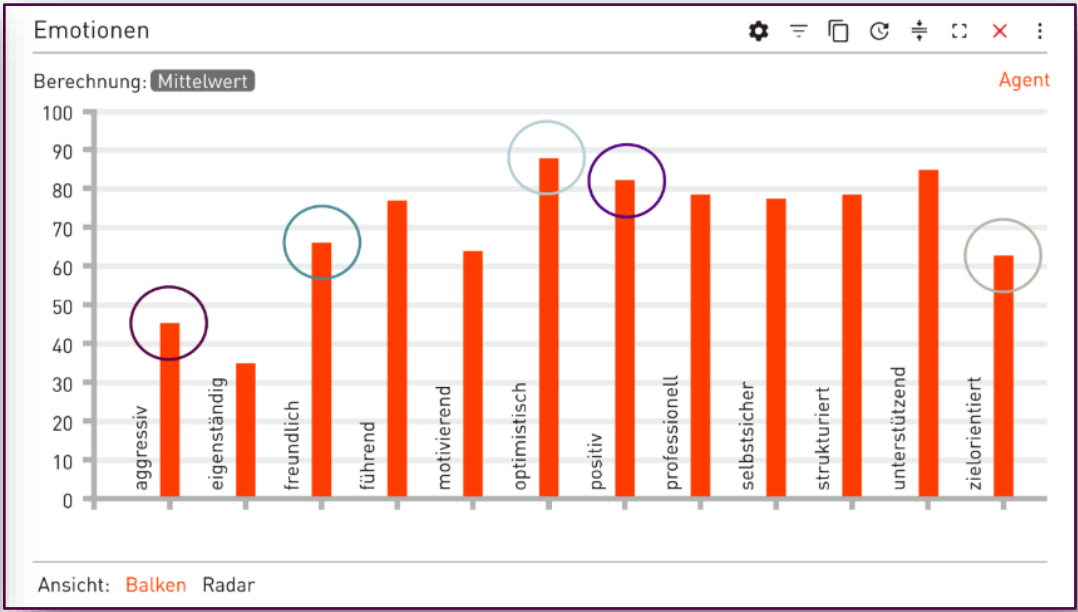
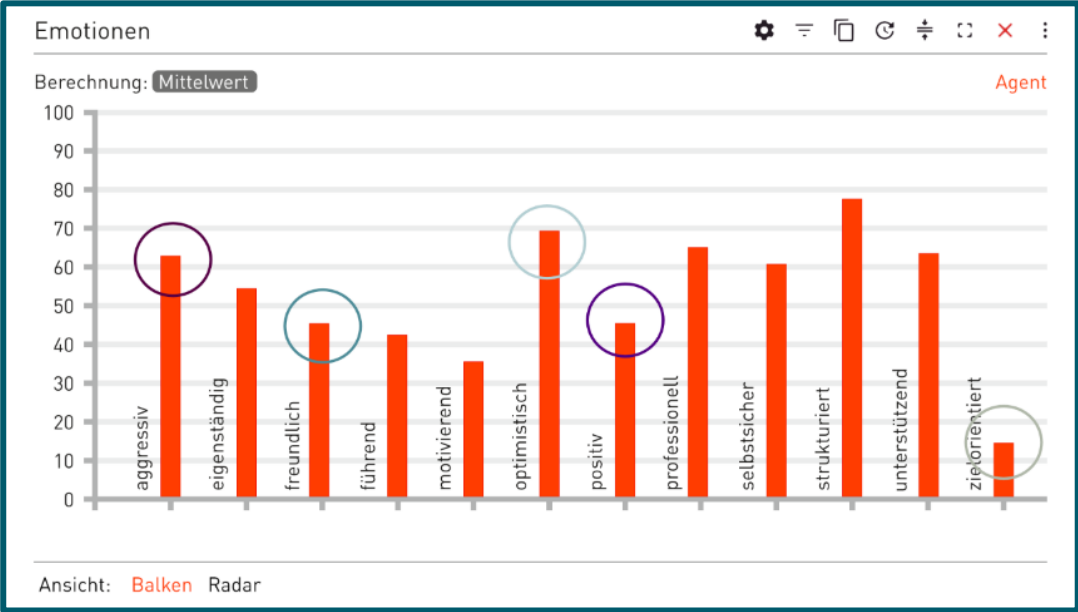
Kantstraße

Hello

Berlin

Schliessen

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



USE CASE: REDUZIERUNG DER AHT UM 6% BEIM ENERGIEVERSORGER



Analyse einer Hotline

- › Herausforderung: Coaches konnten den Grund der hohen AHT nicht finden
- › Produkt war neu und Rückfragen der Agent:innen in der Fachabteilung nachvollziehbar



Erkennen von Themen

- › Neutrale Analyse aller Gespräche
- › Einsatz von Dashboard-Komponente Top-Begriffe zeigte: "Nachfragen", "Kollege", "Fachabteilung"
- › Schulungsbedarf wurde erkannt



AHT Reduzierung um 6%

- › Nach erweiterter Produktschulung konnte AHT um 6% gesenkt werden

USE CASE: IDENTIFIZIERUNG VON HIGH- UND LOWPERFORMERN



Analyse eines Sales Teams

- › Kundenwunsch: nur durch den Einsatz von Emotionsanalyse die High- und Lowperformer im Team erkennen



Erkennen von Agent:innenpotential

- › Patentierte und KI-gestützte Emotionserkennung
- › Kunde definiert sales-relevante Wirkungsweisen im Dashboard, siehe Screenshot



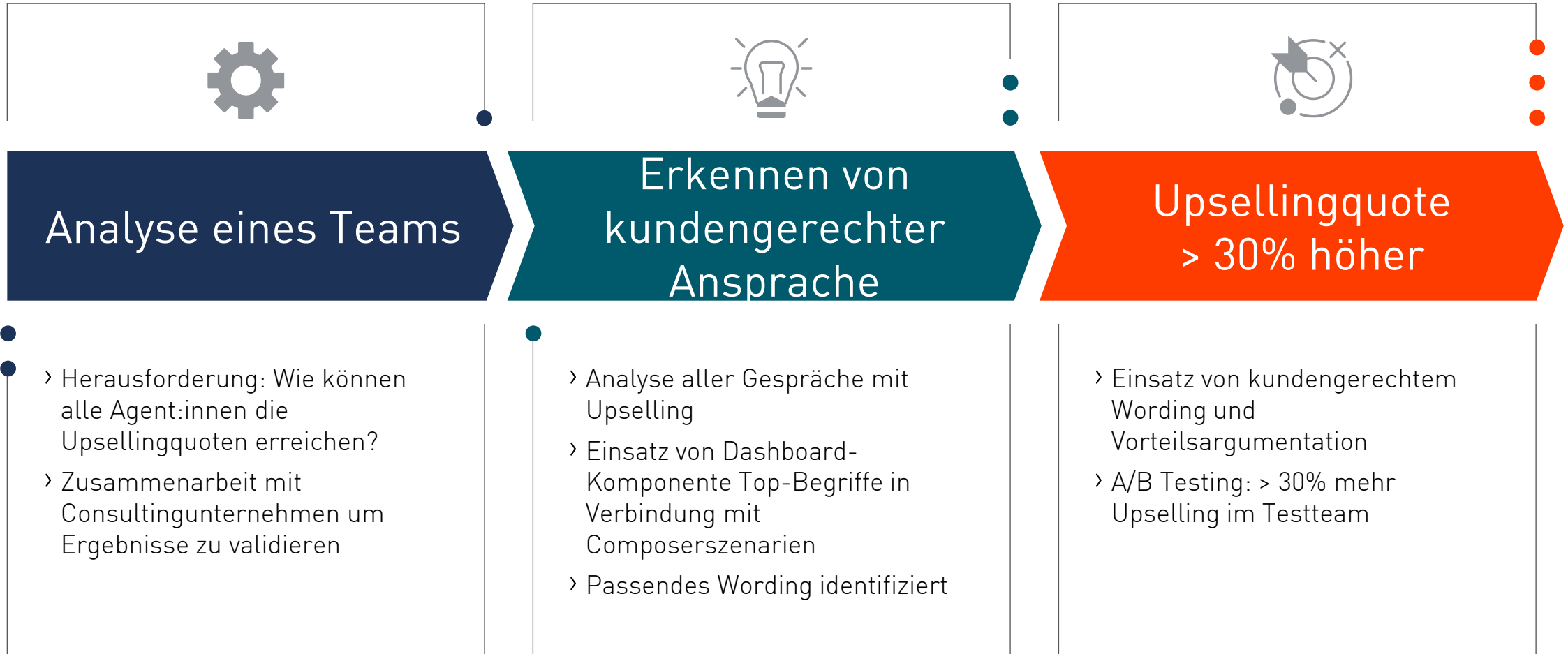
Optimierter Einsatz der Agent:innen

- › Potentiale der Agent:innen wurden erkannt
- › Wording der Highperformer wird allen Agent:innen zur Verfügung gestellt

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



USE CASE: UPSELLING UM > 30% ERHÖHT BEIM TELESHOPPINGANBIETER



ONBOARDING: BEISPIELHAFTER ZEITPLAN

