

WHITEPAPER

VIER



VOICEBOT COACHING

Wie Ihr Bot durch Sprachanalyse noch schneller lernt!

Voicebots profitieren von Sprachanalyse

1 VIRTUELLE AGENT:INNEN

WARTEFELD? NEIN DANKE! SO LÄSST SICH DIE EINSTELLUNG VON KUND:INNEN, DIE ANFRAGEN PER E-MAIL ODER TELEFON STELLEN, WOHL AM BESTEN BESCHREIBEN.

Gleichzeitig stehen 63 % der Befragten einer Studie zum Thema „Conversational Business“ Chatbots und anderen automatisierten Systemen durchaus positiv gegenüber. So verwundert es kaum, dass Bots in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung gewonnen haben, vor allem im Kundenservice. Wer dort eine Anfrage startet, landet daher oft nicht mehr direkt bei einem:einer Agent:in, sondern bei einem Bot. Bei Anfragen über die Website handelt es

sich dann um einen Chatbot. Doch haben Sie schon von sogenannten „virtuellen Agent:innen“ gehört? Und wussten Sie, dass diese zur Qualitätsoptimierung nicht mehr nur von Menschen trainiert werden, sondern auch durch Sprachanalyse optimiert werden können?

WAS SIND VIRTUELLE AGENT:INNEN?

Während Chatbots sich bereits als beliebtes Serviceinstrument etabliert haben, sind virtuellen Agent:innen oder Voicebots ein noch relativ neues Phänomen. Durch den Digitalisierungsdruck, den Covid19 mit sich brachte, haben sie jedoch einen regelrechten Boom erfahren.

63%

DER BEFRAGTEN STEHEN
AUTOMATISIERTEN SYSTEMEN
POSITIV GEGENÜBER



1.1 WIE FUNKTIONIERT EIN VOICEBOT?

Ein Anrufer erreicht das Call Center. Die hinterlegte Speech-to-Text-Technologie (STT, z. B. Microsoft Azure, Google, Nuance) transkribiert die gesprochene Sprache in Text. Der Text wird an die Conversational AI Plattform weitergegeben. Das dort integrierte textbasierte Botsystem, beispielsweise die VIER Conversational AI, erarbeitet eine Antwort. Diese wird über Text-to-Speech-Prozesse wieder in gesprochene Sprache übersetzt und vom Voicebot an den:die Anrufer:in ausgegeben.

VIRTUELLE AGENT:INNEN BZW. VOICEBOTS BASIEREN AUF AUDIOSIGNALEN.

Sie hören den Anrufenden zu, verstehen und interagieren mit ihnen - und zwar auf natürlichsprachliche, beinahe menschliche Art und Weise.

Somit ist der Voicebot in der Automatisierung von Dialogen die nächste Evolutionsstufe nach der klassischen IVR, die lediglich Möglichkeiten der Ja-/Nein-Interaktion bzw. einfacher Auswahlen per Ton oder Sprache bietet.

Voicebots wurden bisher vor allem in Call Centern genutzt, um Dialoge mit Kund:innen ganz oder teilweise zu automatisieren. Ziel ist es, stets eine hohe Qualität beim Kundenservice bei gleichzeitig hoher operationeller Effizienz sicherzustellen. Virtuelle Agent:innen werden jetzt auch dafür eingesetzt, Peaks abzuarbeiten oder häufig wiederkehrende Standardfragen zu beantworten, um Mitarbeiter:innen für komplexere Anfragen zu entlasten.



1.2 DAS BRINGT DER EINSATZ EINES VOICEBOTS

- › Entlastung von Mitarbeiter:innen bei telefonischen Standardanfragen z.B. automatische Terminvergabe, Abfrage eines Auftrags- oder Versandstatus
- › Unterstützung bei komplexen Anfragen z. B. Vorqualifizierung, Transkription von Gesprächsinhalten in datenführende Systeme, automatisches Anlegen einer Kundenakte
- › Mehr Zeit für Anliegen, bei denen eine Mensch-zu-Mensch-Interaktion notwendig ist
- › Kostensenkung aufgrund der Reduzierung oder Vermeidung von Standardprozessen
- › Besseres Kunden- und Mitarbeitererlebnis
- › Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit
- › Beliebige Skalierbarkeit
- › Reduktion von Fehlern, die durch die händische Übertragung von Daten entstehen

DIALOG BESSER GESTALTEN

„Durch den Einsatz von Sprachanalyse beim Trainieren eines Bots können wir Bots ähnlich wie Menschen am Telefon schulen und so den Dialog zwischen Kund:innen und Bots natürlicher gestalten. Mit der Sentiment-Analyse können wir sogar sehen, wenn ein Gespräch ins Negative kippt und wann ein:e Mitarbeiter:in einschreiten muss.“

Ralf Mühlhöver, VIER Head of Product Strategy



1.3 WOFÜR KANN ICH VIRTUELLE AGENT:INNEN EINSETZEN?

PRINZIPIELL WIRD UNTERSCHIEDEN ZWISCHEN EINEM EXTERNEN EINSATZ, ALSO EINEM EINSATZ FÜR KUNDEN, LIEFERANTEN, PARTNER USW. UND EINEM INTERNEN EINSATZ, ALSO EINEM ABTEILUNGSSPEZIFISCHEN EINSATZ IM UNTERNEHMEN.

Eine typische externe Einsatzmöglichkeit ist neben der klassischen Vorqualifizierung im Call Center ein Voicebot, der Prozesse verarbeitet, beispielsweise Terminvereinbarungen vollautomatisch vornimmt oder die Öffnungszeiten ansagt. Auch als Support für den Vertrieb ist ein Voicebot möglich, beispielsweise, indem er Anrufe für Verkaufsgespräche initiiert.

Intern ist ein Einsatz im Bereich HR möglich, indem Mitarbeiter:innen beim Voicebot anrufen und sich über Themen rund ums Gehalt informieren. Möglich ist auch ein Einsatz im IT Service Desk. So kann ein Bot auf Anfrage Passwörter zurücksetzen und neu vergeben – hier ist die zuverlässige Authentifizierung der Anrufenden zu beachten, für die auch technische Lösungen – beispielsweise VIER Voice Authentication – zur Verfügung stehen.

Intern kann der Bot im Vertrieb zuverlässig unterstützen, indem er es Sales Manager:innen ermöglicht, auf der Rückfahrt von einem Kunden Gesprächsprotokolle aufzusprechen, diese zu speichern und automatisch im passenden CRM-Datensatz abzulegen.



CC

VORQUALIFIZIERUNG,
TERMINVEREINBARUNG,
ANSAGEN

IT

PASSWÖRTER
ZURÜCKSETZEN UND
NEU VERGEBEN

HR

INTERNER EINSATZ
Z. B. ZU INFORMATIONEN
RUND UMS GEHALT

2 WAS IST SPRACHANALYSE?

Bei der Sprachanalyse wird mittels Transkription aus mitgeschnittenen Telefonaten geschriebener Text generiert. Dieser Text wird anschließend analysiert, maschinell verarbeitet und um weitere Daten angereichert, z. B. „Wer spricht wann?“ „Wer spricht wie viel?“ „Wer schafft ein gutes Up- und Cross-Selling?“ Danach werden die Daten grafisch aufbereitet und in einem Dashboard dargestellt. Zudem stehen die Ergebnisse technisch über eine REST API oder andere Schnittstellen zur Verfügung und sind danach weiter analysierbar und für eigene Zwecke verwertbar.

WAS BRINGT SPRACHANALYSE?

Sprachanalyse hilft dabei, Kund:innen besser zu verstehen und Trainingsbedarf bei den Mitarbeiter:innen zu ermitteln bzw. Trainer:innen bei der Arbeit zu unterstützen.

WEITERE VORTEILE SIND:

- › Corporate Wording und Compliance sichern
- › Dienstleister effektiv steuern
- › Qualitätsmanagement unterstützen
- › Big Data als Smart Data nutzbar machen
- › Themen und Trends erkennen



2.1 SPRACHANALYSE OPTIMIERT VOICEBOTS

Die meisten Call Center-Manager:innen und Serviceleiter:innen wissen, dass Sprachanalyse hervorragend Trainer:innen dabei unterstützen kann, Agent:innen zu schulen. Ist die Sprachanalyse in die ACD integriert, wird dieser Prozess durch die nahtlose Automatisierung erheblich erleichtert. Doch wussten Sie, dass das nun auch mit Voicebots funktioniert? Durch die Kombination von Sprachanalyse und Voicebot können, basierend auf Gesprächsaufzeichnungen, nun Dialoge mit virtuellen Agent:innen bewertet und verbessert werden. Denn genauso, wie wir menschliche Mitarbeiter:innen mit Sprachanalyse trainieren und coachen können, so sollten auch die Dialoge mit einem Voicebot stetig optimiert werden. Jetzt können wir also Voicebots ähnlich wie Menschen am Telefon

schulen und so den Dialog zwischen Kund:innen und Bots natürlicher und effizienter gestalten. Und die Zukunft kommt mit großen Schritten: Die Sentiment-Analyse erkennt, wenn ein Gespräch ins Negative kippt und wann ein:e Mitarbeiter:in einschreiten muss.

WIE LÄUFT EINE ANALYSE AB?

Datenbasis einer Sprachanalyse sind immer Gesprächsmitschnitte. Die Empfehlung lautet hier, Stereo-Mitschnitte zu erstellen, die einzelnen Kanäle bei der Aufzeichnung also zu trennen.

Sie sollten dazu vorab das Einverständnis der Kund:innen, das Gespräch aufzuzeichnen und zu analysieren, einholen.

WORÜBER REDEN KUND:INNEN? 2.2

Dabei hilft die automatische Auswertung vergangener Dialoge. Es erfolgt eine Ausgabe der Ergebnisse in Word Clustern. Das heißt, es wird analysiert, wie häufig Begriffe in den Dialogen verwendet werden. Dabei konzentriert man sich auf diejenigen, die am häufigsten verwendet werden und leitet davon die Themen ab, bezüglich derer der Voicebot gezielt trainiert werden soll.

UND WAS SAGT DER: DIE KUND:IN, WÄHREND DER BOT SPRICHT?

Häufig stoppt der Voicebot nicht und gibt seinen Text aus, obwohl er unterbrochen oder obwohl „Nein“ bzw. „Stopp“ gesagt wird. Mithilfe der Identifizierung von Begriffen, mit denen Kund:innen Bots unterbrechen, kann der Bot gezielt trainiert werden.

SPRACHANALYSE IST ESSENTIELL!

„Voicebots sind nicht der Heilige Gral [...], aber sie sind ein wichtiges Werkzeug im Kundenservice, das inzwischen verstärkt auch im deutschen und europäischen Markt eingesetzt wird. Kontinuierliches Training anhand echter Kundendialoge verbessert die Leistung von Voicebots erheblich. Sprachanalyse, die nicht nur Text, sondern auch Audio betrachtet, ist hier essentiell.“

Dr. Ralf Nikolai, VIER Product Owner



2.3 MISSVERSTÄNDNISSE UNTERSUCHEN

Transkriptionen und das Verständnis des Bots sind oft gut, aber nicht perfekt. Der Voicebot versteht zum Beispiel in manchen Fällen den:die Anrufer:in nicht. Hier muss man im Mitschnitt suchen, was der:die Kund:in vor einer Re-Prompting-Ansage des Bots gesagt hat (z. B. vor „Können Sie das noch einmal sagen?“ „Das habe ich nicht verstanden.“).

AUCH EINFACHE MISSVERSTÄNDNISSE SIND EINE FEHLERQUELLE.

Das heißt, es wird keine Re-Prompting-Ansage, sondern eine Antwort ausgegeben, die nicht der Frage entspricht. Auch in so einem Fall ist es notwendig, im Mitschnitt zu suchen, was der:die Kund:ingesagthat, bevoreszumMissverständnis kam. Dabei werden dann die entsprechenden Stellen für Anpassungen markiert und das

Sprachmodell (STT) oder der Bot (NLU) wird bei falscher Transkription bzw. bei unzureichendem Verständnis angepasst.

ANTWORT- UND SPRECHGESCHWINDIGKEIT

Ein funktionierendes Sprachmodell und ein gut durchdachtes Dialog-Design sind ein erster wichtiger Schritt. Aber: Kundenakzeptanz erfordert mehr, als dass der Bot versteht, was gesagt wird! Voicebots müssen, anders als Chatbots – hier gibt es eine größere Toleranz – immer in Echtzeit antworten. Wie schnell sprechen Kund:in und Bot? Wie groß ist der Unterschied der Sprechgeschwindigkeit zwischen Kund:in und Bot? Spricht der Bot angemessen schnell? Wo gibt es längere Pausen?

STIMMUNGSVERLAUF DER ANRUFENDEN

Ein weiteres wichtiges Analysemerkmal ist auch der Stimmungsverlauf der Anrufenden während des Gesprächs. Diesen gilt es zu erkennen, zu analysieren und den Bot dann daraufhin zu optimieren. Tonalität UND Inhalt sind also wichtig für die Analyse.

ANSPRACHE DER PERSONAS

Eine weitere Frage, die Sie sich stellen sollten, ist: Spricht der Bot die Personas an, die Sie erreichen möchten? So macht es beispielsweise keinen Sinn, einen Voicebot, der über neue Produkte informiert, im Beschwerdemanagement einzusetzen und mit potenziell aufgebrachten Kund:innen zu konfrontieren, die ausschließlich an einer Problemlösung interessiert sind.



3 ZUSAMMENFASSUNG

Alle genannten Trainingsszenarien werden klassischerweise von Menschen durchgeführt. Sie analysieren die Bot-Mensch-Interaktion, identifizieren Themen, entdecken häufige Fehler und Probleme in der Kommunikation und beheben diese. Doch das ist zeitaufwändig und kostenintensiv.

DIE SPRACHANALYSE IDENTIFIZIERT UND LIEFERT IN SEKUNDENSCHNELLE THEMEN FÜR DIE BOT-ENTWICKLUNG, SIE INFORMIERT DETAILLIERT ÜBER GESPRÄCHSVER-

LÄUFE UND LIEFERT DATEN ZUR STIMMUNG WÄHREND DES DIALOGS.

Sprachanalyse für Voicebots liefert also basierend auf den Audio-Mitschnitten wertvolle Einsichten zur Verbesserung, die rein anhand von Text-Analysen nicht gewonnen werden können. Somit ist diese Integration ein wichtiges Werkzeug im Kundenservice, aber zunehmend auch für Unternehmen, die ihre Abteilungen durch eine Voll- oder Teil-Automatisierung von Dialogen entlasten wollen.



UNTERNEHMENSPROFIL

VIER DENKT KUNDENDIALOG UND KOMMUNIKATION NEU.

Mit den Produktkategorien „enrich“, „engage“ und „evolve“ macht VIER kontaktbasierte Geschäftsvorgänge effizienter. Die Lösungen und Produkte von VIER verbessern die Customer Experience und die User Experience. VIER kombiniert künstliche mit menschlicher Intelligenz, Expertise mit Intuition, jahrelange Erfahrung mit Innovation und Forschung. Ob im Service, Vertrieb oder bei der Sachbearbeitung: Die intelligenten Lösungen von VIER analysieren, assistieren und automatisieren kontaktbasierte Geschäftsvorgänge in allen Branchen. Sie heben Mitarbeiter:innen auf ein

neues Kompetenzniveau. Auf der VIER Technologie-Plattform orchestriert das Unternehmen mit seinen Partnern Kommunikation, Dialog- und Aufgabenverarbeitung. Sie ist die einzige Plattform aus Europa für komplette Ende-zu-Ende-Lösungen – sichere Daten, deutsche Cloud und lokaler Service inklusive!

Die VIER GmbH betreibt neben dem Hauptsitz in Hannover weitere Niederlassungen in Berlin, Hamm und Karlsruhe. Geführt wird das Unternehmen von CEO Rainer Holler.

Weitere Infos unter [vier.ai](https://www.vier.ai)



ÜBER DEN AUTOR RALF MÜHLENHÖVER



RALF MÜHLENHÖVER IST TECHNOLOGIEVERLIEBTER BETRIEBSWIRT MIT EINER LEIDENSCHAFT FÜR SOFTWARE UND KUNDENSERVICE.

Seine Begeisterung für Innovation und Technik treibt ihn an. Mit dieser Leidenschaft steckt er auch seine Kunden an und sein Publikum bei Vorträgen auf der Bühne.

Seit über zwei Jahrzehnten betreut er Kunden in der Call und Contact Center-Branche. Mit der Gründung und dem Aufbau der voiXen GmbH hat er zuletzt gezeigt, dass leistungsfähige und einfach zu bedienende Sprachanalyse-Software in Deutschland hergestellt werden kann.

ÜBER DEN AUTOR DR. RALF NIKOLAI

DR. RALF NIKOLAI IST PASSIONIERTER IT-EXPERTE UND LIEBT TECHNOLOGIE.

Um innovative Technologie in die Praxis zu bringen hat er während und nach seiner Promotion am Forschungszentrum Karlsruhe mehrere Software-Unternehmen in Karlsruhe mitgegründet, darunter Lindenbaum, inzwischen Teil von VIER. Heute ist er Technology Evangelist für das Thema „Voice“ und als Product Owner bei VIER sowohl Ideengeber als auch Umsetzer für innovative Produkte. Derzeit kümmert er sich vornehmlich um VIER Cognitive Voice Gateway. Ein Tool, das Entwickler:innen ermöglicht, Kundendialoge mithilfe von Voicebots zu automatisieren



VIER

VIER GmbH
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
Deutschland

Telefon: +49 511 95 73 95 1111

E-Mail: sales@vier.ai

**Hier persönliches
Beratungsgespräch anfragen!**

Mehr über VIER!

