

Mit Speech  
Analytics wichtige  
Informationen über  
Kunden entdecken

**VERINT®**



# Ihr Wettbewerbsvorteil hängt oft davon ab, ob Sie die Anforderungen des Marktes schneller als die Konkurrenz erkennen und darauf reagieren

Es gibt wenige Quellen, die Ihnen mehr Informationen über Ihr Unternehmen und Ihren Markt bieten, als Ihre Kunden.

Gesprächsaufzeichnungen sind eine Goldgrube. Sie bieten viele Informationen über die Zufriedenheit Ihrer Kunden und die Gründe für Abwanderung, den Wettbewerb, Service-Probleme, die Leistung der Agenten und die Wirkung von Kampagnen.

Die Kapazitäten des Contact Centers reichen aber häufig nicht aus, um so viele Anrufe manuell zu prüfen und zu analysieren. Manuell kann nur ein Bruchteil der Telefonate und der auch nur mit einfachen Methoden ausgewertet werden.

Jetzt ist es Zeit, die wertvollen Informationen zu entdecken, die Ihre Aufzeichnungen enthalten. **Auf den folgenden Seiten erfahren Sie warum und wie.**

## Das Gespräch

mit dem Agenten eines Contact Centers steht auf der Beliebtheitsskala der Kontaktmöglichkeiten an zweiter Stelle (30 %)\*

**... Sie sollten alle Anrufe analysieren, um wertvolle Informationen zu gewinnen.**

Dialog in der Always-on-Ära – Eine Studie von Verint®



# Es ist Zeit, über die Migration in die Cloud nachzudenken

Laut des Digital Journals\* planen mehr als 90 % aller Unternehmen 2021 Cloud-Plattformen zu nutzen, weil sie von der Agilität und der hohen Innovationsgeschwindigkeit der Cloud profitieren wollen.

Kann Ihre IT-Landschaft mit der großen Anzahl von Innovationen im Bereich Kundendialog mithalten? Ist es für Ihr Unternehmen an der Zeit, durch eine Migration in die Cloud das Einkaufs- und Service-Erlebnis zu verbessern und die Kosten zu senken?

Mit durchdachter Planung können Sie eine solide Roadmap für die Migration entwickeln, mit der Sie sowohl Ihre kurzfristigen als auch langfristigen Geschäftsziele umsetzen. Verint hat sowohl führende als auch kleine und mittelständische Unternehmen dabei unterstützt, ihre Anwendungen in die Cloud zu migrieren und so Flexibilität, Effizienz und strategischen Mehrwert zu erzielen.

\*Digital Journal - 90% of enterprises to use cloud services by 2021

# Wie Sprachanalyse funktioniert

**Verint Speech Analytics ist sofort einsatzbereit. Die Lösung beinhaltet anspruchsvolle Konversationsanalysen und identifiziert, gruppiert und ordnet die während der Telefonate gesprochenen Wörter und Sätze automatisch Themen zu. Dadurch können Sie aufkommende Trends sowie Chancen und Risiken erkennen.**

Die Lösung geht über die bloße Isolierung von Ausdrücken hinaus, die in einer bestimmten Zeit wiederholt genannt werden. Sie kann Worte identifizieren und gruppieren, die in den Kontext eines bestimmten Themas gehören. So würden „Überschuss“, „Nutzungsdauer in Minuten“ und „Verspätungsgebühren“ dem Thema „Gebühren“ zugeordnet.

Mit dieser innovativen Funktion können Sie schnell Kategorien erstellen, die aktuelle Probleme und Anliegen von Kunden aus tausenden von Anrufen widerspiegeln und Ihnen helfen, sofort Maßnahmen einzuleiten.

Sie müssen Verint Speech Analytics nicht einmal sagen, wonach die Lösung suchen soll – sie identifiziert Themen automatisch, präzisiert sie kontinuierlich und fügt im Laufe der Zeit neue hinzu. Diese praktische und leistungsfähige Methode hilft Ihnen, die Sichtweisen Ihrer Kunden und den Inhalt der Gespräche permanent im Auge zu behalten.

Darüber hinaus können Sie bis zu 100 Prozent der Anrufe analysieren – ein Vorteil für den Einsatz zur Überwachung der Compliance – und erhalten innerhalb von Sekunden Ergebnisse. Die Lösung kategorisiert den Inhalt von Anrufen mit hoher Genauigkeit, einschließlich verschiedener Akzente, Dialekte und Slang. Sie kann auch an Spezial-Ausdrücke wie zum Beispiel an Branchenterminologie angepasst werden.



# Sechs Schritte zum Erfolg - die operativen Vorteile

Mit Speech Analytics können Sie:

- 1 Bedeutung und Kontext von Gesprächen besser verstehen
- 2 neue Erkenntnisse über das Kaufverhalten (Customer Journey) sowie die Wünsche und Sorgen Ihrer Kunden gewinnen und schnell gezielte Maßnahmen ergreifen
- 3 Informationen über die Erhöhung der Leistungsfähigkeit der Agenten, die Effizienz der Gesprächsbearbeitung und die Übernahme von Verantwortung gewinnen
- 4 prozessbedingte Chancen, Fehler und Technologie-Barrieren identifizieren
- 5 schneller Erkenntnisse gewinnen und Kapitalrendite erzielen mit einer Lösung, die leicht zu bedienen und zu erweitern ist
- 6 den Dialog mit Ihren Kunden und Ihre Omnichannel-Service-Strategie verbessern, sowohl auf assistierten Kanälen als auch über Selbstbedienungsfunktionen

# Die positiven Auswirkungen von Sprachanalysen in Echtzeit



## → Einhaltung von Vorschriften und Richtlinien

**Einhaltung von Gesetzen, Branchenstandards und internen Richtlinien**

**Beispiel:** versäumte oder unzulässige Überprüfung der Identität und Offenlegungsfehler

**Nutzen:** Vermeidung kostspieliger Bußgelder und Strafen und Reduzierung der Haftungsrisiken

## → Erhöhung der Kundenbindung und Erstlösungsrate

**Mitarbeitern zeitnah Orientierungshilfen bieten, um Kunden zu binden und Probleme zu lösen**

**Beispiel:** Premium-Kunde beschwert sich am Telefon, Mitarbeiter gibt „Beschwerde über Produkt“ in das CRM-System ein und erhält die Aufforderung, dem Kunden eine Sondergutschrift anzubieten

**Nutzen:** geringere Kunden-Fluktuation und Einsparung der damit verbundenen hohen Kosten für die Neukundengewinnung, um weiter zu wachsen

## → Kontextspezifisches Wissen

**Bereitstellung von interaktionsrelevanten Tipps auf dem Desktop der Mitarbeiter**

**Beispiel:** Einblendung von länderspezifischen Informationen zu internationalen Telefonverträgen aufgrund der Kundenfrage und der Auswahl des Landes im CRM-System

**Nutzen:** Vermeidung von Wartezeit für die Suche nach der richtigen Antwort, dadurch geringere Bearbeitungszeit und -kosten

## → Absatzsteigerung

**Identifizierung von Cross- und Upsell-Möglichkeiten**

**Nutzen:** Information der Mitarbeiter über relevante Werbeaktionen und ergänzenden Produkte und Dienstleistungen

## → Zeitnahes Coaching

**Warnung der Führungskräfte bei bestimmten Problemen wie dem Gebrauch von Schimpfwörtern und/oder ausufernden Emotionen**

**Nutzen:** ermöglicht sofort zuzuhören und einzugreifen, um direkt korrigierend eingreifen zu können



# Mit Verint Speech Analytics können Sie ...



die Leistungsfähigkeit  
Ihres Contact Centers

**erhöhen**



Informationen über  
Ihre Kunden

**aufdecken**



Ihr Qualitäts-  
Monitoring

**verbessern**

# Speech Analytics

Gewinnen Sie automatisch Erkenntnisse aus all Ihren aufgezeichneten Anrufen, damit Sie schnell reagieren können.

Sprechen Sie mit uns, wenn Ihre Mitarbeiter **effizienter arbeiten**, **interne Prozesse verbessern** und **ihre Leistung** in der Always-on-Ära **erhöhen** sollen.

## Das Unternehmen, das für Kundenbindung steht

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



[verint.com](https://www.verint.com)



[twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](https://blog.verint.com)

Die Verwendung, Vervielfachung oder Änderung dieses Dokuments als Ganzes oder in Teilen ist nur mit der ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung von Verint Systems Inc. erlaubt. Durch die Veröffentlichung dieses Dokuments sichert Verint Systems Inc. nicht zu, dass die Inhalte korrekt oder vollständig sind, und behält sich vor, ohne vorherige Ankündigung jederzeit Änderungen an diesem Dokument vornehmen zu können. Die in diesem Dokument aufgeführten Merkmale und Funktionalitäten unterliegen Änderungen. Nicht jede Funktionalität ist für jede Konfiguration verfügbar. Wenden Sie sich für aktuelle Produktfunktionalitäten und technische Daten bitte an Verint. Alle Marken, die in diesem Dokument mit dem ® oder ™ Symbol versehen sind, sind eingetragene Marken oder Marken von Verint Systems Inc. oder deren Niederlassungen. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. © 2020 Verint Systems Inc. Weltweit alle Rechte vorbehalten. 02/2020