

## Pressemitteilung

25. Januar 2019

[CreaLog auf der CCW 2019](#)

### **Transkription Engine und Gesprächsanalyse: Ordnung für digitale Lifestyle-Angebote**

*München, im Januar 2019* - Die neuen Digital Lifestyle Provider bieten ihren Kunden faktisch alles an, was in Bits und Bytes auf dem Smartphone, dem PC, der Spielekonsole oder dem TV-Gerät landet. Am besten gleich inklusive der neuesten Hardware. So reicht das Angebot von Hörbüchern über Musik und Games bis hin zu Smarthome- und TV-Streaming-Lösungen. Mit dieser Angebotsfülle wachsen natürlich auch die Anrufgründe und Kontaktnlässe: Wann kann ich den Sender XY über ihr TV-Angebot empfangen? Wann kommt mein neues Tablet? oder Was kostet ein Monatsabo für Hörbücher? könnten hier typische Fragen sein.

So richtig komplex wird es aber erst, wenn es um technische Fragen rund um Handys und Tablets und die dazugehörigen Tarife geht, wenn Kompatibilitäten von Zubehör wie Kopfhörern oder Smartwatches erfragt werden oder ein mobiler WiFi-Spot eingerichtet werden soll. Digital Lifestyle Provider müssen deshalb wirklich genau wissen, was ihre Kunden am Telefon sagen.

Wie durch automatisierte Gesprächsanalyse wertvolle Informationen zur Qualitätssicherung und Optimierung im Service Center gewonnen werden, zeigt CreaLog ([www.crealog.com](http://www.crealog.com)) vom 18.02. bis 21.02.2019 in Berlin auf der internationalen Kongressmesse für innovativen Kundendialog CCW ([www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)).

**Thomas Simoneit**

Marketing

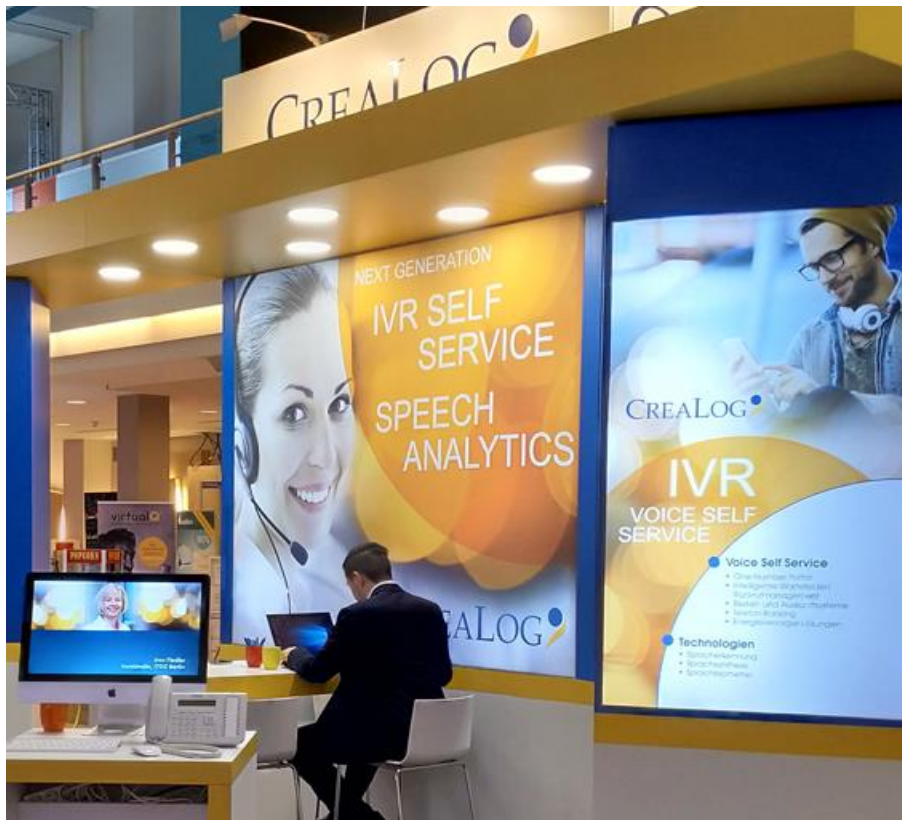
CreaLog  
Frankfurter Ring 211  
80807 München

Fon: +49 89 324656-14

[thomas.simoneit@crealog.com](mailto:thomas.simoneit@crealog.com)

[www.crealog.com](http://www.crealog.com)

Redaktion: Nicolai Jereb



Wie durch automatisierte Gesprächsanalyse wertvolle Informationen zur Qualitätssicherung und Optimierung im Service Center gewonnen werden, zeigt CreaLog ([www.crealog.com](http://www.crealog.com)) vom 18.02. bis 21.02.2019 in Berlin auf der internationalen Kongressmesse für innovativen Kundendialog CCW ([www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)).

### **Gesprächsmitschrift in Echtzeit**

Damit der Kundenservice optimal funktioniert, müssen Unternehmen Kundengespräche analysieren, die Qualität der Dialoge bewerten und mit den Mitarbeitern im Service Center besprechen. Genau hier eröffnet die CreaLog Transkription Engine neue Dimensionen: Die Lösung erstellt nahezu in Echtzeit eine qualitativ hochwertige Mitschrift der Telefongespräche, wobei die Dialoge dem jeweiligen Gesprächspartner klar zugeordnet sind. Die nachfolgende, tiefgreifende Analyse der Texte bietet Unternehmen einen hohen Mehrwert, weil die daraus gewonnenen Erkenntnisse den Kundenservice gleich auf mehreren Ebenen optimieren können: Von der Dokumentation über die Qualitätskontrolle und -sicherung bis hin zur operativen Steuerung profitieren faktisch alle Bereiche der Serviceorganisation.

### **Live-View und Themenradar**

Erste schnelle Ergebnisse der Gesprächsanalyse im Live-View liefert den Verantwortlichen das übersichtliche Cockpit der CreaLog-Lösung. Es ermöglicht, aktuelle Trends sowie Veränderungen gegenüber vorherigen Zeiträumen schnell zu erkennen. Sehr nützlich ist zum Beispiel auch das Themenradar: Hier werden die zehn am häufigsten genutzten Wörter auf die offene Frage „Was können wir für Sie tun?“ aufgelistet und als Hot-Topic-Statistik im Tagesverlauf angezeigt. Für eine nachgelagerte, intensivere Auswertung, die auch komplexe Wortverbindungen erkennt, eignet sich die deutlich intensivere Offline-Analyse der Gesprächsmitschriften. Diese umfassende Analyse schafft die Basis für zukunftsweisende Management-Entscheidungen.

### **Klare Erkenntnisse für viele Branchen und Unternehmen**

Was denken die Kunden über Ihr Unternehmen? Sind sie mit den Waren oder Dienstleistungen zufrieden oder gibt es häufige Beschwerden? Auf diese und viele weitere Fragen erhält das Management durch Transkription und Analyse deutliche Antworten – so zum Beispiel:

- Sind unserer Werbe- und Marketing-Kampagnen erfolgreich?
- Haben die Kunden dazu noch Rückfragen oder Klärungsbedarf? Und worum geht es dabei genau?
- Gibt es bei den Anfragen bestimmte Themen-Schwerpunkte?
- Wie verändern sich die Themen-Schwerpunkte im Zeitablauf (Tag, Woche, Monat)?
- In welchem Zusammenhang werden bestimmte Themen immer wieder angesprochen?
- Wie verändern sich die Rückfragen der Kunden bezüglich der Top-Themen? Lassen sich hier positive oder negative Tendenzen feststellen?
- Verließ das Gespräch entsprechend der Unternehmens Compliance Richtlinien?
- Wurde der Vertrag mit dem Kunden rechtskonform abgeschlossen?
- Wie zufrieden sind die Kunden mit dem Gespräch - gab es Unmutsäußerungen oder hat sich der Kunde bedankt?

Diese Liste lässt sich, abhängig von Branchen und Firmen, fast beliebig ergänzen und verlängern. Entscheidend aber ist, dass die Erkenntnisse aus der strategischen Analyse dazu beitragen, die relevanten Geschäftsprozesse zu optimieren.

### **Alarm bei der Überschreitung von Schwellenwerten**

Durch ein spezielles Keyword Spotting (Schlüsselwort-Erkennung) findet die CreaLog-Lösung in den aufgezeichneten Dialogen die vom Kunden festgelegte Wörter oder Phrasen. Einerseits werden so die häufigsten Anrufgründe ermittelt, aber auch Abweichungen vom Durchschnitt dargestellt. So können sehr schnell Verschiebungen und ebenso unmittelbar die Erfolge aktueller Kampagnen erkannt werden, wenn Abweichungen zum Vergleichswert mehr als 10 und 15 Prozent betragen.

Auch lässt sich ganz schnell klären, wie oft zum Beispiel das Wort „Beschwerde“ gefallen ist oder ob der Kunde „mit dem Rechtsanwalt droht“. Für solche Fälle - oder auch für Beschimpfungen - lassen sich Akzeptanz-Schwellenwerte festlegen. Werden diese überschritten, wird ein Alarm ausgelöst - etwa durch Visualisierung auf dem Desktop des Supervisors oder Service-Managers. Tritt ein Alarm auf, kann über eine Kontextanalyse sofort begonnen werden, die möglichen Ursachen zu bestimmen (Root Cause Analysis).

**CreaLog** ist ein führender Anbieter von Telefonie-Lösungen für Netzbetreiber und andere Unternehmen. Das Angebot umfasst Plattformen für die Bereitstellung von Telefonie- und Messaging-Diensten. Dazu gehören Cloud Contact Center, Mehrwertdienste, IN-Lösungen sowie Professional Services. Die Lösungen sind in mehr als 30 Ländern in Europa, Afrika und Asien bei über 400 Kunden installiert. Kunden wie Deutsche Telekom, Vodafone, A1 Telekom Austria und Swisscom vertrauen heute auf die Kompetenz und Erfahrung von CreaLog.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.crealog.com](http://www.crealog.com)

Folgen Sie uns auch auf LinkedIn: [www.linkedin.com/company/crealog-gmbh/](https://www.linkedin.com/company/crealog-gmbh/)



**Mehr Info für Redaktion/ Leser:**

CreaLog

Telefon: +49 89 324656-14

Ansprechpartner: Thomas Simoneit

[thomas.simoneit@crealog.com](mailto:thomas.simoneit@crealog.com)