

# Höhere Kundenzufriedenheit mit AI

5 praktische Anwendungen für Callcenter

# Effiziente Kundenbetreuung führt zu höherer Zufriedenheit und kürzeren Durchlaufzeiten

Callcenter verarbeiten täglich große Mengen an Text, Sprache, Medien und Daten.

## Text- und Spracherkennung als Hilfsmittel

Spezielle KI-Anwendungen wie Text- und Spracherkennung ermöglichen es Callcentern, all diese Daten automatisch zu verarbeiten, zu analysieren und die richtigen Maßnahmen damit zu verknüpfen. Das macht die Kundenbetreuung effizienter.

In diesem Whitepaper finden Sie **5 praktische Anwendungen** dieser KI-Techniken, die speziell für Callcenter relevant sind.



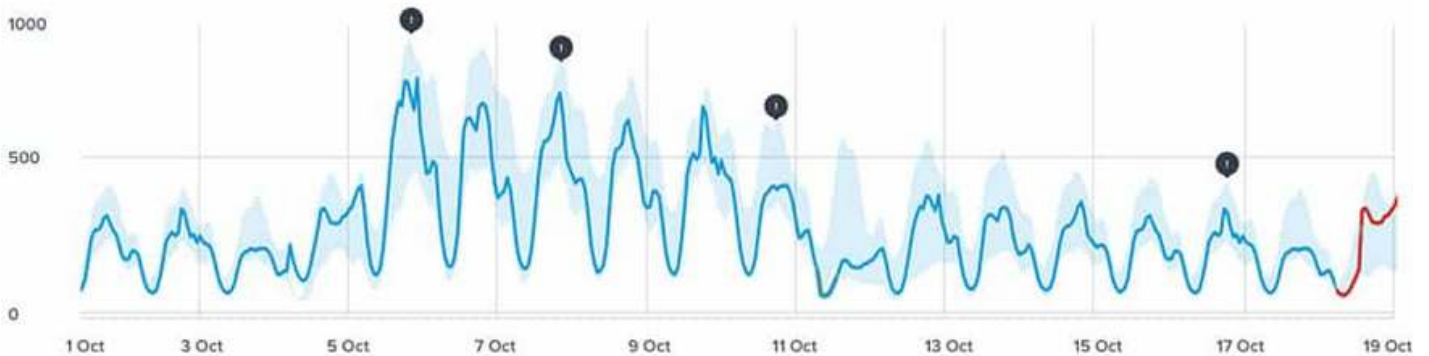
# 1. Erweiterte Vorhersage

Die Erkennung von schwer vorhersehbaren Ereignissen ist für Callcenter sehr schwierig. Denken Sie an verstärkte Aktivitäten mit einem bestimmten Kunden oder an plötzliche Kündigungen von Abonnenten oder Kundenverträgen.

Die Text- und Spracherkennungstechnologie liefert wertvolle Erkenntnisse über Geschäftsprozesse und Kundenfeedback.

## Visualisieren Sie Erkenntnisse aus Analysen

Die manuelle Verarbeitung sämtlicher Sprache und Texte ist jedoch ein hoffnungsloses Unterfangen und klassische IT-Tools greifen hier zu kurz. Mit verschiedenen fortschrittlichen Analysen, die diese Erkenntnisse visualisieren, können Sie weitere Maßnahmen ergreifen, Maßnahmen automatisieren oder bestimmte Prozesskomponenten automatisieren.



## 2. Automatisieren Sie den Kundendienst

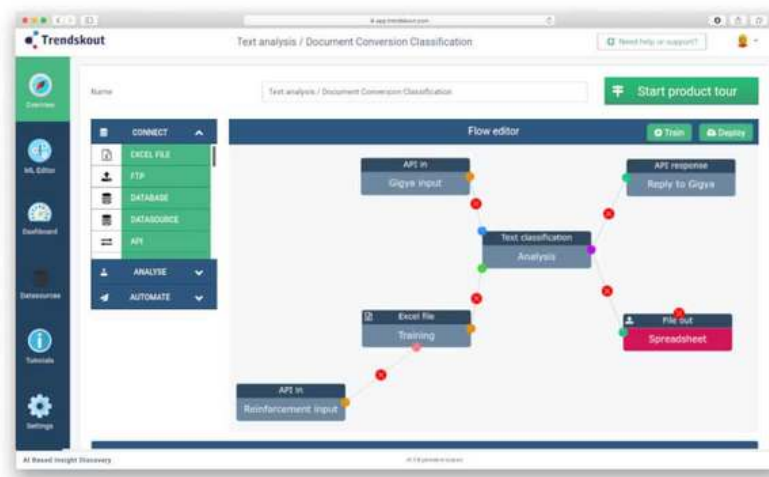
Die Unterstützung der Kunden ist von entscheidender Bedeutung, aber oft sehr arbeitsintensiv, da die Support-Abteilungen mit Fragen der verschiedenen Kundentypen überschwemmt werden.

### Automatische Bearbeitung von E-Mails und Antworten und Rationalisierung Ihres Helpdesks

Bieten Sie Ihren Kunden den besten Service mit automatisierten Supportabläufen, einschließlich Sprach- und Texterkennung. Diese Technologie wandelt Konversationen in Echtzeit in Text um und hilft dabei, E-Mails und Interaktionen auf Online-Kanälen zu interpretieren, zu filtern und zu beantworten. Zum Interpretieren, Filtern und Beantworten von E-Mails und Interaktionen auf Online-Kanälen.

### Der Vorteil: Kontrolle über die Kommunikation und neue Erkenntnisse über die Kunden

Auf diese Weise vermeiden Sie zeitaufwändige manuelle Arbeiten und behalten die volle Kontrolle über Ihre Kommunikationswege mit Ihrem Unternehmen. Darüber hinaus liefern die Analysen neue Kundeneinblicke und helfen bei der Festlegung der Strategie zur weiteren Optimierung des Helpdesks.



### 3. Analyse der Auswirkungen.

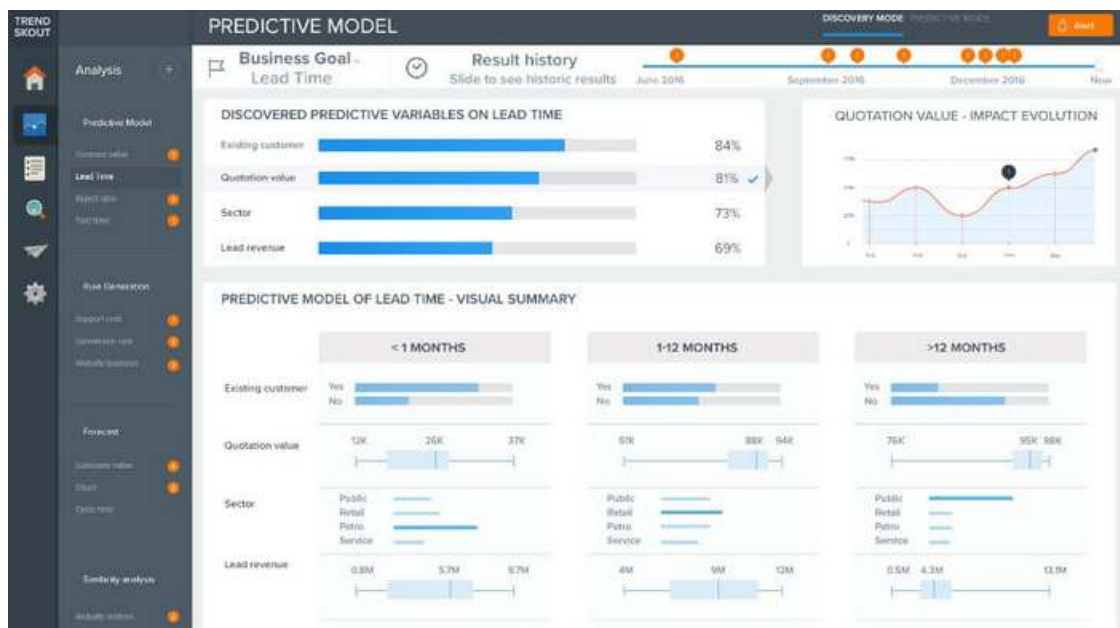
Legen Sie die zugrunde liegenden Faktoren offen, die Ihre Geschäftsprozesse antreiben. Was ist die beste Folgemaßnahme, um einen Upsell zu erzielen?

#### Verborgene Muster aufdecken

Text und Sprache enthalten wertvolle Erkenntnisse über Prozesse, Kundenfeedback und Ihr gesamtes Unternehmen. Die manuelle Verarbeitung sämtlicher Sprache und Texte ist jedoch eine hoffnungslose Aufgabe, und klassische IT-Tools greifen hier zu kurz.

#### Einblicke visualisieren

KI-Software umfasst verschiedene fortschrittliche Analysen, die diese Erkenntnisse visualisieren und anschließend für weitere Maßnahmen oder die Automatisierung eingesetzt werden können.





## 4. Bearbeitung von Dokumenten.

Beschleunigen Sie Verwaltungsprozesse und lassen Sie KI Ihre Dokumente kategorisieren, bündeln und die entsprechenden Workflow-Aktionen durchführen.

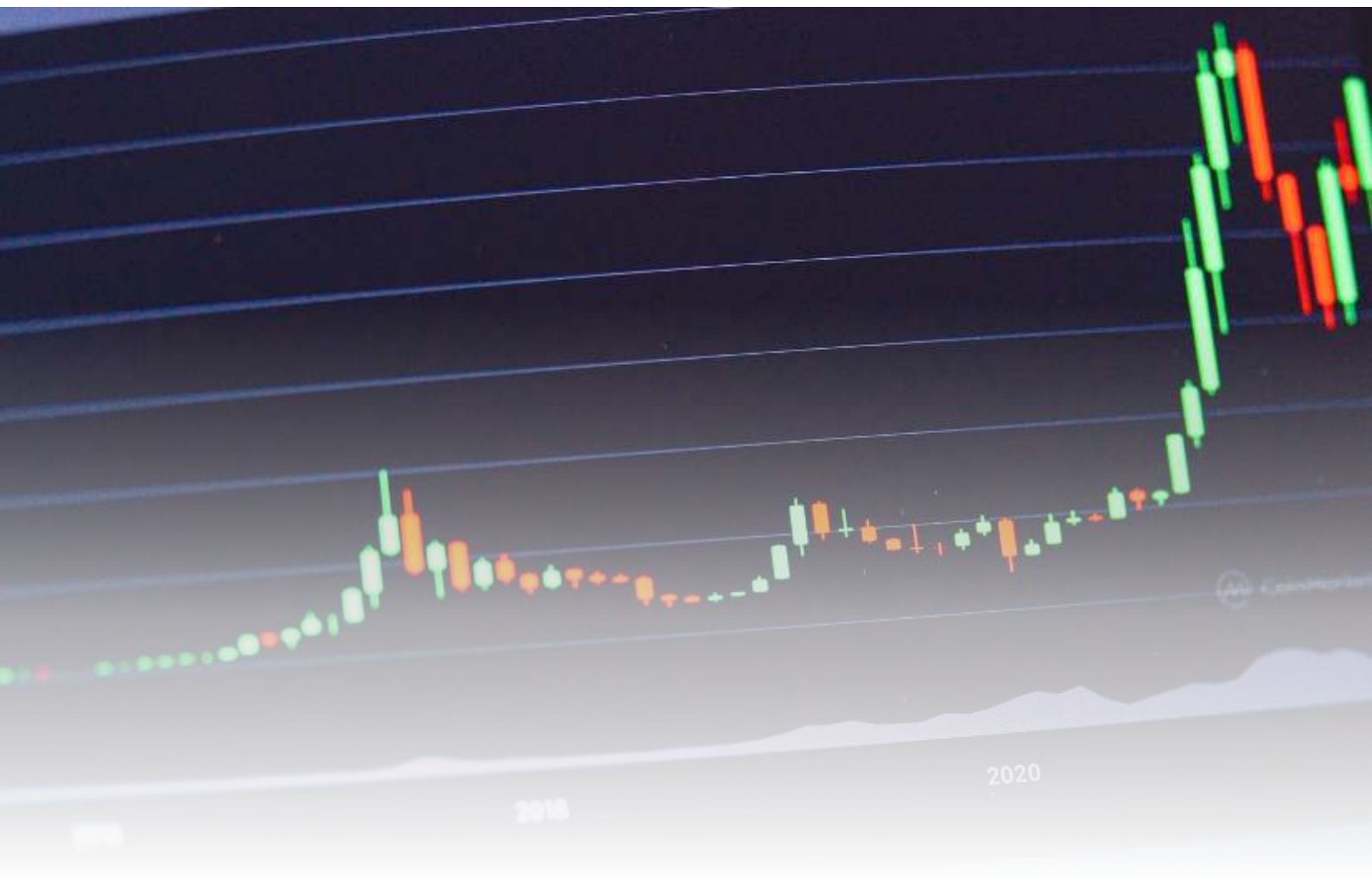
Nutzen Sie KI, um den Zustrom von Dokumenten in Ihrem Unternehmen zu kategorisieren und sie mit dem richtigen Workflow zu verknüpfen. Denken Sie an Anfragen, die Sie zunächst manuell prüfen müssen, um dann die geeigneten Folgemaßnahmen zu bestimmen.

Die Text- und Sprachtechnologie automatisiert schnell die verschiedenen Varianten dieser Anwendungen.



## 5. Finanzielle Vorausschau.

Prognostizieren Sie finanzielle KPIs wie Cashflow, Bruttomarge und mehr. Auf der Grundlage bereits vorhandener Daten können Sie mithilfe von Text- und Sprachtechnologie proaktiv handeln und Anpassungen vornehmen.



## Effizienz und Service im IPG-Callcenter auf einem neuen Niveau

IPG ist die größte Callcenter-Gruppe in Belgien und ein europäischer Pionier. Um bessere Kundenbeziehungen aufzubauen, war das Unternehmen auf der Suche nach einem noch besseren Verständnis der Faktoren, die hinter einer optimalen Kundenbeziehung stehen.

### Welche Qualitäts- und Leistungsfaktoren sind bei einem typischen Kundenkontakt entscheidend?

Um dies herauszufinden, griff IPG auf die KI-Software von Trendskout zurück. Sie wurde eingesetzt, um riesige Mengen an strukturierten Daten, Sprachaufzeichnungen und Kontaktnotizen von Mitarbeitern zu analysieren und versteckte Erkenntnisse zu ermitteln.

### Das Resultat

Die Einblicke nutzten Trendskout, um automatisierte Arbeitsabläufe einzurichten. Das Ergebnis ist ein noch schnellerer Service für die Kunden und kürzere Durchlaufzeiten!







UTRECHT



TEAM INDUSTRIES



xeriusX



## Sie möchten auch mit der Text- und Spracherkennung beginnen?

Sehen Sie Möglichkeiten für Ihr Call Center für Text- oder Spracherkennung, aber die großen Investitionen haben Sie zurückgehalten?

Mit der Trendskout AI Software-Plattform können Sie schnell und kostengünstig fortgeschrittene AI-Anwendungsfälle einrichten.

Kontaktieren Sie uns direkt für eine kostenlose Demo!

**Gratis-  
Demo**

