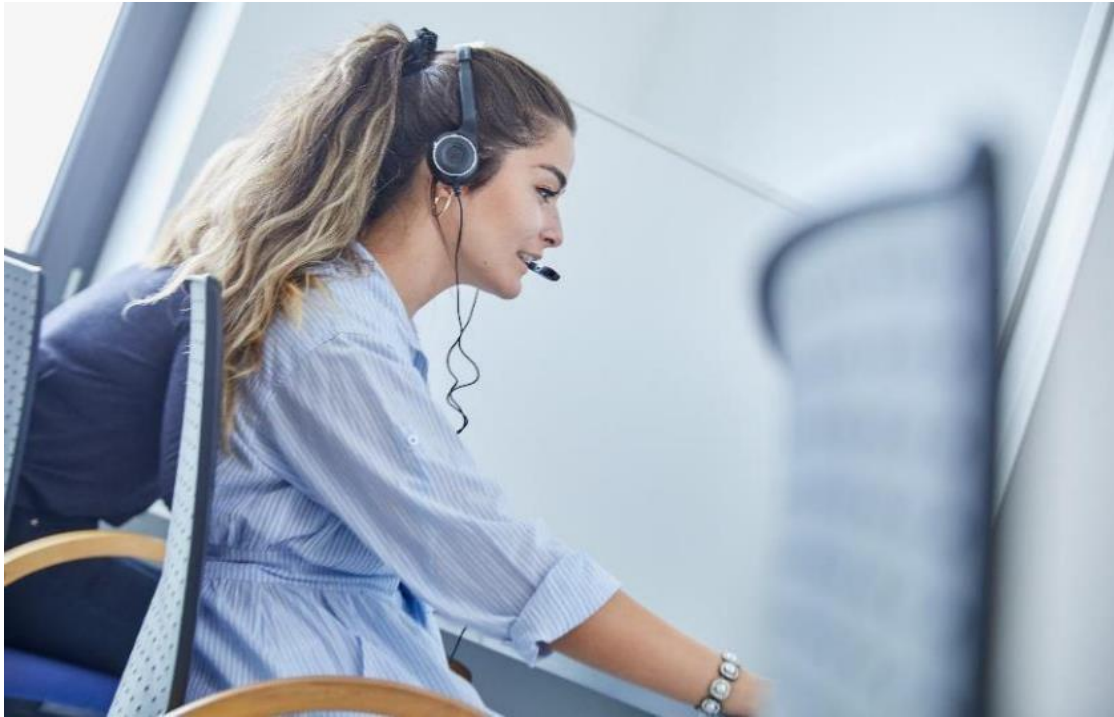


Voice File Analyse - Welche Qualität hat Ihre Kundenkommunikation?

Gesprächsmitschnitte analysieren und bewerten





Voice File Analyse – Hintergrund und Leistungsangebot

- ▶ Zahlreiche Studien zeigen: Das Telefon ist für Kunden immer noch Kontaktkanal Nr. 1. Eine optimale Servicequalität im telefonischen Kundenkontakt ist daher von zentraler Bedeutung, insbesondere im Umgang mit Bestandskunden.
- ▶ Wie kundenbindungs- und vertriebsorientiert ist der Umgang mit den Anrufern? Wie freundlich, kompetent und zugewandt agieren die Mitarbeiter? Werden die Anliegen abschließend bearbeitet und vorgegebene Servicelevel erfüllt? Wie lässt sich die Servicequalität am Touchpoint Telefon zielgerichtet und nachhaltig evaluieren?
- ▶ Neben Kundenbefragungen und Mystery Projekten bietet sich hier die **Analyse von Mitschnitten realer Kundengespräche** an. Imug Experten hören sich die Gesprächsaufzeichnungen an und bewerten diese objektiv anhand einer Checkliste oder eines Normierungshandbuchs.
- ▶ Die Imug Beratungsgesellschaft unterstützt Sie bei der Durchführung und Auswertung bzw. Interpretation der von Ihnen zur Verfügung gestellten Voice Files. Als renommiertes Marktforschungs- und Beratungsunternehmen mit verbraucherpolitischen Wurzeln verfügen wir über die Kompetenz, Erfahrung und Ressourcen um die notwendigen Untersuchungsbestandteile aus einer Hand in einem integrierten Konzept anbieten zu können.
- ▶ Die Leistungen der Imug Beratungsgesellschaft umfassen im Kern:
 - ▶ Die Entwicklung eines Konzeptansatzes zur Durchführung und zur Definition von Kriterien der geplanten Analyse mit dem Auftraggeber,
 - ▶ die fachliche und organisatorische Vorbereitung sowie die Durchführung und Auswertung der Untersuchungsschritte,
 - ▶ die Zusammenstellung der Ergebnisse, verschiedene Auswertungsschritte und Empfehlungen in einem Bericht sowie
 - ▶ die Vorstellung der Ergebnisse beim Auftraggeber im Rahmen einer Präsentation (auf Wunsch).





Voice File Analyse – Hintergrund und Einordnung

Die **Voice File Analyse untersucht authentische Gesprächssituationen** im Kundenservice. Die Analyse aggregiert Stärken-Schwächen-Wahrnehmungen über eine Vielzahl von Servicegesprächen (und -themen) und zielt damit auf übergreifende Verbesserungspotenziale.

Kundenbefragung Befragen-Messen-Analysieren	Voice File Analyse Mitschnitte bewerten und analysieren	Mystery Research Prüfen-Bewerten-Analysieren
<ul style="list-style-type: none">▪ Direkte Beurteilung durch den Kunden	<ul style="list-style-type: none">▪ Analyse von authentischer Kommunikation und Gesprächssituationen	<ul style="list-style-type: none">▪ Prüfen ausgewählter Kontaktsituationen und Anliegen
<ul style="list-style-type: none">▪ Einblicke in subjektive Wahrnehmung des Kunden	<ul style="list-style-type: none">▪ Objektive Analyse der Mitschnitte anhand festgelegter Bewertungskriterien/ Normierungshandbuch	<ul style="list-style-type: none">▪ Objektiver Eindruck der Servicequalität

Im Vordergrund der Voice File Analyse steht:

- ✓ Überprüfung der übergreifenden Umsetzung von definierten Servicelevels in der direkten Kundeninteraktion.
- ✓ Hinweise auf „Kommunikationsbarrieren“ im Kundendialog (Verständlichkeit, Sprachwelten, Häufungen von Missverständnissen).
- ✓ Hinweise auf Schwierigkeiten in den Prozessketten und problematische Anliegen.
- ✓ Bewertung Chancennutzung von Servicekontakten (Kündigungsprävention, Umzugsservice, Nutzenargumentation, Cross-/up Selling, Mehrwertgenerierung)



1. Stärken und Schwächen wahrnehmen
2. Optimierungspotenzial aufdecken
3. Verbesserungsmaßnahmen ableiten



Voice File Analyse – Leistungen und Vorteile

Unsere Leistung

- ✓ Professionelle und kompetente Auswertung Ihrer Voice Files
- ✓ Analyse und Bewertung wichtiger Parameter Ihrer Kundengespräche wie z.B. fachliche und soziale Kompetenz
- ✓ Qualitätsmonitoring der zentralen Gesprächsphasen und Abgleich mit den von Ihnen vorgegeben Servicelevels und Normierungsvorgaben
- ✓ Objektive quantitative und qualitative Daten aus Ihrem zentralen Kontaktkanal

Ihre Vorteile

- ✓ Valide Aussagen und Kennziffern über die Qualität Ihres telefonischen Kundenservice
- ✓ Basis für Unternehmens-Audits/interne Unternehmens-Controlling
- ✓ Performancecheck Ihrer Dienstleister im täglichen telefonischen Kundenkontakt
- ✓ Überprüfung von Vertriebs- und Normierungsvorgaben
- ✓ Basiszahlen für zielorientierte interne/externe unternehmensstrategische Maßnahmen
- ✓ Aufdecken von konkreten Optimierungspotenzialen/Prozessschwächen im telefonischen Kundenservice

Voice File Analyse – Vorgehen und Projektschritte

1

Voraussetzungen klären

- ▶ Technische Voraussetzungen schaffen,
- ▶ Telefonmitschnitte erstellen
- ▶ Datenschutz- bzw. Betriebsvereinbarungen prüfen

2

Absprachen Auftraggeber

- ▶ Unternehmensspezifische Erwartungen an die Servicequalität definieren
- ▶ Servicelevel und andere Vorgaben zur Verfügung stellen

3

Kriterien definieren

- ▶ Abstimmung der Kriterien zur Bewertung mit dem Auftraggeber
- ▶ Erstellung eines Screening Bogens

4

Übergabe der Mitschnitte

- ▶ Bereitstellung der Mitschnitte/Voice Files durch den Auftraggeber
- ▶ Nutzen des imug-Datentresors zur sicheren Übermittlung der Daten

5

Analyse der Mitschnitte

- ▶ Durchhören der Mitschnitte
- ▶ Bewerten der Mitschnitte anhand der festgelegten Bewertungskriterien
- ▶ Dokumentation der Ergebnisse

6

Ergebnisse aufbereiten

- ▶ Erstellen eines Ergebnisberichts
- ▶ Ableitung der Kernergebnisse
- ▶ Diskussion der Ergebnisse mit dem Auftraggeber und Ableitung von Handlungsempfehlungen



Voice File Analyse – Vorgehen und Projektschritte

1

Konzeptioneller Ansatz zur Umsetzung

Auftakt /Planung – Ansprüche des Auftraggebers / zentrale Fragen / Kriteriendefinition / weiteres Vorgehen

2

Erstellung Screening Bogen

auf Grundlage der Konzeption/vorhandener
Normierungsvorgaben

Vorbereitung Analyse Voice Files

Fachliche und organisatorische Vorbereitung des Voice File Monitorings
(Programmierung Screening Bogen, Projektlaufzettel, Übermittlung passender Voice Files zur Auswertung)

Analyse und Bewertung Voice Files

Durchführung des Voice File Analyse nach den definierten „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“ von ADM
(Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.)

Datenerfassung, Auswertung, Bericht

Dokumentation und Auswertung der Daten, Gesamtreport
(Powerpoint), Handlungsempfehlungen

3

Reporting/Präsentation der Ergebnisse

Präsentation, Diskussion von Optimierungspotenzialen

Voice File Analyse – Short Facts

Ihr Bedarf

Effizientes Controlling von Servicelevel im telefonischen Kundenkontakt

Unsere Lösung

- ✓ Professionelle Voice File Analyse von realen Kundengesprächsmitschnitten
 - ✓ Auswertung nach Ihren individuellen Normierungsstandards
 - ✓ Konkrete Optimierungsansätze im Kundendialog identifizieren
-

imug Kompetenz

- ✓ 20 Jahre Expertise in der Analyse von telefonischer Servicequalität
 - ✓ Hohe Branchenkompetenz in der Energiewirtschaft
 - ✓ Qualitätsgesicherte Bewertungsmethoden (Zertifizierung nach ISO 9001 und 20252)
-

Haben Sie Fragen oder benötigen ein Angebot? Sprechen Sie mich gerne an!



imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH

Postkamp 14a
30159 Hannover
www.imug.de



Benutzerband Deutscher
Markt- und Sozialforscher e.V.



Sandra Bartels
Senior Projektleiterin / Beratung & Research

Tel 0511 121 96 40
Mail bartels@imug.de

Team imug | research



Ulrike Niedergesäß



Ines Ballmann



Sandra Bartels



Arne Graf



Moritz Mandler



Andreas Schielke



Jakob Unrau



Miguel Wende

- ▶ 1992 Gründung als Institut an der Universität Hannover
- ▶ 1995 Gründung der imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH
- ▶ 40 festangestellte Mitarbeiter/ innen, davon 7 im Bereich Research
- ▶ Für uns gilt: Dienstleistungen der Marktforschung erfolgen ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren.
- ▶ Die imug Beratungsgesellschaft hat deshalb für die im Rahmen ihrer Marktforschungsaktivitäten durchzuführenden Prozesse und Arbeiten strenge Qualitätsstandards erarbeitet.
- ▶ Seit 2014 ist die imug Beratungsgesellschaft nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.
- ▶ Wir wollen Leistungen anbieten, die die Zukunftsfähigkeit unserer Gesellschaft stärken. Wir denken ganzheitlich und handeln verantwortlich.

