

# Sieben Möglichkeiten, um Sprachanalysen für Sie arbeiten zu lassen Business



Es gibt wenig, was uns mehr über Ihr Unternehmen und Ihren Markt sagen kann, als Ihre Kunden. Sprachanalysen bieten eine fortschrittliche Technologie, die automatisch Informationen aus Tausenden oder sogar Millionen von aufgezeichneten Gesprächen ziehen kann, damit Sie schnelle Entscheidungen treffen können.

Diese Analytics-Lösung der nächsten Generation kann Informationen aufdecken, die für das Erkennen von Kostenfaktoren, Trends und Chancen unerlässlich sind, Stärken und Schwächen bei Prozessen und Produkten

1

## Überwachung und Verbesserung der Kunden-erfahrung

Optimieren Sie das Kundenengagement und die Omnichannel-Servicestrategien über assistierte und Self-Service-Kanäle hinweg, indem Sie Serviceprozessmöglichkeiten, Fehlerpunkte und technologische Barrieren aufdecken.

2

## Ziehen Sie umsetzbare Informationen aus Big Data

Fortschrittliche Gesprächsanalysen extrahieren automatisch umsetzbare Informationen aus unstrukturierten Daten, um so kommende Trends, Chancen und Probleme aufzudecken.

3

## Minderung des Risikos von Nichtkonformität

Überwachen Sie jeden Anruf auf interne und externe Verstöße, indem Sie auf Anomalien wie verpasste Identitätsprüfungen oder Offenlegungsfehler achten.

4

## Verbesserte Agent Performance

Untersuchen Sie diejenigen Anrufe genau, die die größten Auswirkungen auf Ihr Geschäft haben. Erkennen Sie Best Practices, Schulungsanforderungen und verhindern Sie, dass schlechte Kundenservicegespräche möglicherweise viral werden.

5

## Steigerung der Verkaufs-effektivität

Identifizieren Sie Best Practices für Agenten, indem Sie Kundengespräche studieren, die zu erfolgreichen Geschäftsabschlüssen führen, inkl. Skripts, Sprache, Upselling- und Cross-Selling sowie die Bearbeitung von Beschwerden.

6

## Betriebsverbesserung

Reduzieren Sie eingehende Anrufe und unnötige Rückrufe und leiten Sie Telefonate an Self-Service-Websites und das Sprachdialogsystem weiter, indem Sie genau verstehen, warum sich die Kunden an Ihr Contact Center wenden.

7

## Transformieren Sie Ihr Contact Center in ein kritisches strategisches Asset

Geben Sie Informationen zu Ihren Kunden an Marketing-, Produkt-, Backoffice- und Executive-Teams weiter, um Ihrem Unternehmen bessere Entscheidungen zu Marketingkampagnen, Produktentwicklung, Supportprozessen, der Geschäftsstrategie und mehr zu ermöglichen.

### Weitere Informationen

Um mehr über Avaya Speech Analytics zu erfahren oder eine Demo zu sehen, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya Account Manager, einen autorisierten Avaya-Partner oder besuchen Sie uns auf [avaya.com/de](https://www.avaya.com/de)

