

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/50429/1651248/contact-center-trends-2010-crealog-und-asc-geben-startschuss-fuer-qualitaetsoffensive-im-contact> abgerufen werden.



contact center trends 2010: CreaLog und ASC geben Startschuss für Qualitätsoffensive im Contact Center

20.07.2010 - 12:08 Uhr, CreaLog GmbH

München (ots) - Die ASC telecom AG (www.asctelecom.com) und CreaLog (www.crealog.com) bündeln ihre Kräfte: Im Vorfeld der Fachmesse 'contact center trends' (www.contact-center-trends.de) vom 29. bis 30. September in Frankfurt geben die Unternehmen den Startschuss für eine gemeinsame Qualitäts- und Kundenzufriedenheits-Offensive. Von ASC kommen innovative Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der Unternehmenskommunikation; CreaLog bringt seine ausgewiesene Expertise im Bereich der Spracherkennung in die Kooperation ein. Ziel dieser Offensive ist eine messbare Steigerung der Servicequalität in Contact Centern - und damit die signifikante Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Erste Ergebnisse der Kooperation sind konkrete Kundenprojekte in Südafrika, England und Deutschland, die ASC und CreaLog gemeinsam realisieren.

Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit steht die Aufzeichnung, Analyse und Bewertung der Gespräche, die Contact Center mit Ihren Kunden führen. Die Inhalte dieser Gespräche werden automatisch analysiert. Die Ergebnisse der Analyse dienen zum einen der Optimierung von Geschäftsprozessen, zum anderen zur Verbesserung der Gesprächsqualität.

Offensive von ASC und CreaLog verbessert Gesprächsqualität und Geschäftsprozesse

Die durch Sprachtechnologie gestützte Analyse und Auswertung gestattet es, eine Vielzahl von Gesprächsmitschnitten auf geschäftsrelevante Fragestellungen zu untersuchen. Die hochentwickelte Spracherkennungs-Technologie von CreaLog macht es dabei möglich, aus einer Vielzahl von Gesprächsmitschnitten automatisch die gesuchten Passagen 'aufzuspüren'. So kann der Supervisor oder Teamleiter im Contact Center gezielt in die vom System als problematisch eingestuften Gesprächsteile hineinhören, die vermuteten Schwachstellen überprüfen und entsprechende Coaching-Maßnahmen einleiten.

Zusätzlich werden Gesprächsinhalte kategorisiert und automatisch ausgewertet. Daraus lassen sich wichtige Erkenntnisse gewinnen wie

- Qualität der Produkte und Leistungen des Unternehmens
- Erfolge von Marketingkampagnen zur Einführung neuer Produkte
- Qualität der Prozesse im Unternehmen
- Häufig wiederkehrende Fragen/Themen der Kunden Mit intelligenter Sprachanalyse werden Kundenbedürfnisse sehr effizient erkannt und analysiert. So lassen sich Unternehmensprozesse deutlich optimieren, was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.

Pressekontakt:

Jürgen Walther
juergen.walther@crealog.com

Redaktion: klaus.jereb@comfact.de

Originaltext:

CreaLog GmbH

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/50429/crealog-gmbh>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_50429.rss2