

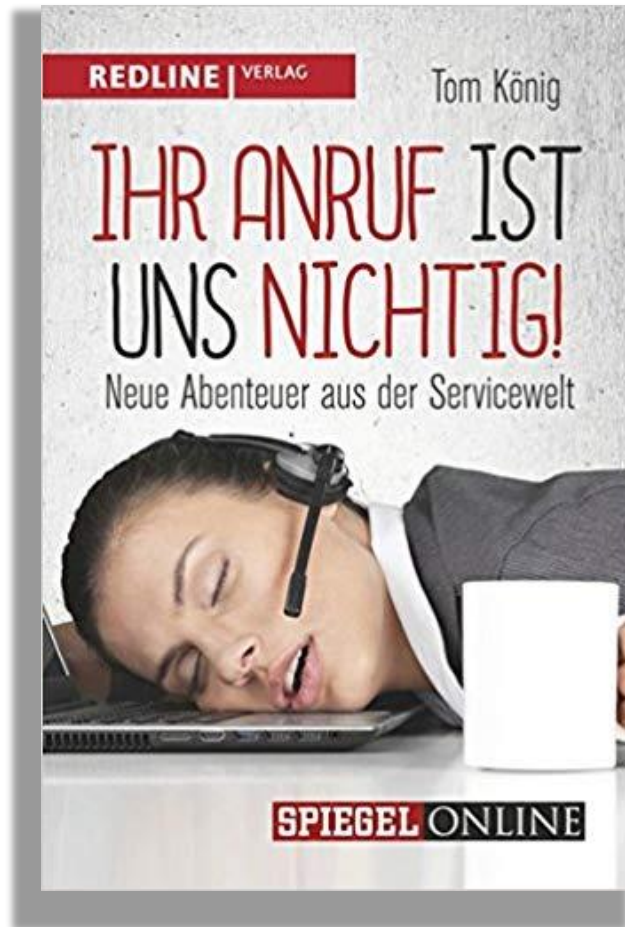


DIGITALISIERUNG der Sprache

Bernd Martin, Vertrieb Deutschland

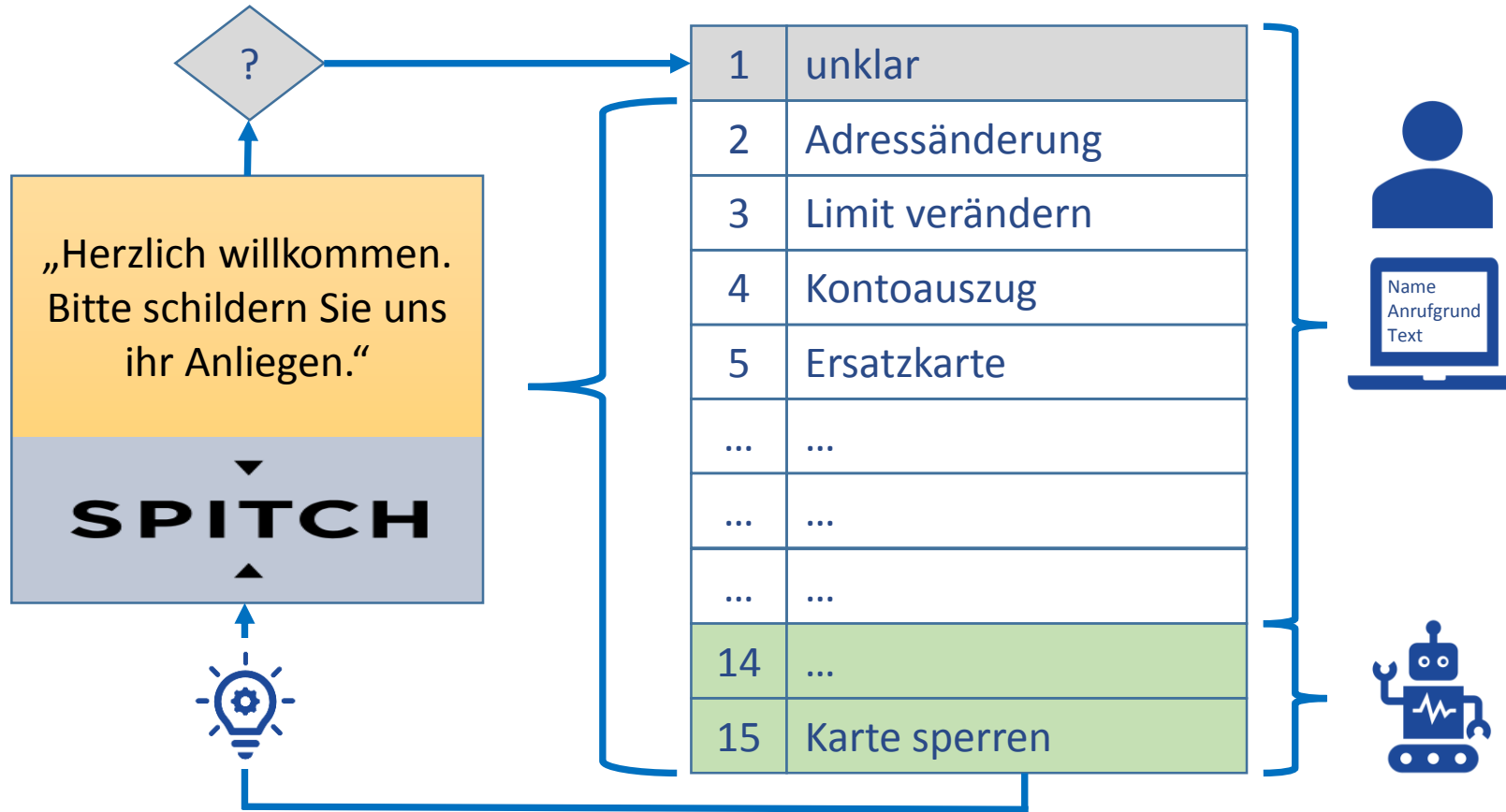
24. September 2019

die Zukunft des Kundenservice: das Kundenerlebnis



Sta(t)us Quo vs. SwissCard

SPITCH



- Das Swisscard **Telefon-IVR beantwortet den Kunden-Anruf** und fragt nach dem Anruf-Grund.
- Das Spitch NLP System **versteh den gesprochenen Text** und die Semantik (jedes Wort, die Sätze und den Anrufgrund).
- Basierend auf der «call reason» wird der Anruf automatisch an die richtige Agent-Gruppe weitergeleitet.
- Der Agent erhält den Anruf zusammen mit einem Pop-Up mit dem Text und dem Anrufgrund.

Resultate:

- Erhöhte Kundenzufriedenheit
- Glückliche/motivierte Agenten
- Reduzierte Anrufdauer (20%)

Generalist
vs.
Spezialist



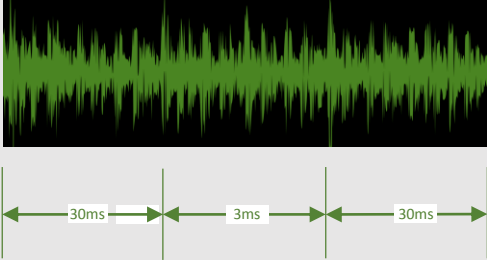
10 Jahre **GOLDEN HEADSET AWARDS** 2018

CAT
CAR AND ACCESSORY TRADER | FOR AFTERMARKET PROFESSIONALS
AWARDS 2019


SPITCH

Digitalisierung der Sprache: Projekt-Spezifische KI


1. Phoneme-Erkennung



SEJTE	0,24
ZEJTE	0,23
SAJTE	0,22
ZAJTE	0,20
...	
CIILH	0,03




2. Wörterbuch-Abgleich allgemein




Seite	0,48
...	
Saite	0,13
Zeile	0,11
...	
Seite	0,01


3. Wörterbuch-Abgleich spezifisch



X


Seite	0,95
Zeile	0,02
...	
Saite	0,01
...	
Seite	0,00



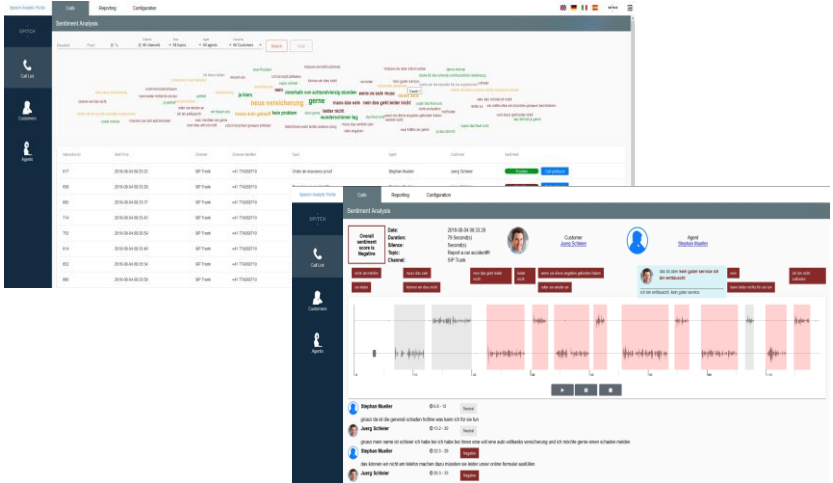


X

Saite	0,95
...	
Seite	0,01
...	
...	
Seite	0,00



Digitalisierung der Gespräche: mehr Erfolg



Strichliste vs. KYC

Sentiment Analysis

Keyword From To
 Channel Topic Agent Customer



Interaction ID	Start Time	Channel	Channel Identifier	Topic	Agent	Customer	Sentiment
617	2018-08-04 09:25:25	SIP Trunk	+41 774268710	Order an insurance proof	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Positive <input type="button" value="Call protocol"/>
658	2018-08-04 09:33:29	SIP Trunk	+41 774268710	Report a car accident!!!	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Negative <input type="button" value="Call protocol"/>
685	2018-08-04 09:33:37	SIP Trunk	+41 774268710	Report a glass damage	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Neutral <input type="button" value="Call protocol"/>
714	2018-08-04 09:33:43	SIP Trunk	+41 774268710	Report a glass damage	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Negative <input type="button" value="Call protocol"/>
753	2018-08-04 09:26:59	SIP Trunk	+41 774268710	Report a car accident!!!	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Positive <input type="button" value="Call protocol"/>
814	2018-08-04 09:33:49	SIP Trunk	+41 774268710	Order an insurance proof	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Negative <input type="button" value="Call protocol"/>
852	2018-08-04 09:33:54	SIP Trunk	+41 774268710	Order an insurance proof	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Neutral <input type="button" value="Call protocol"/>
886	2018-08-04 09:33:59	SIP Trunk	+41 774268710	Report a car accident!!!	Stephan Mueller	Juerg Schleier	Neutral <input type="button" value="Call protocol"/>



Call List



Customers



Agents

Sentiment Analyse: aus Stimmen werden analysierbare Daten

Calls

Reporting

Configuration

Sentiment Analysis

Overall sentiment score is Neutral

Date: 2018-08-04 09:33:59
Duration: 152 Second(s)
Silence: Second(s)
Topic: Report a car accident!!!!
Channel: SIP Trunk



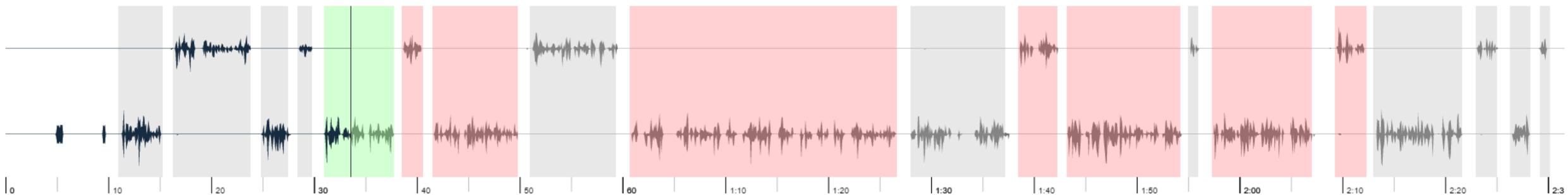
Customer
[Juerg_Schleier](#)



Agent
[Stephan Mueller](#)



Kein Problem | leider nicht | schade | müssen sie sich aufschreiben | muss das sein | können wir das nicht | nein dass geht leider nicht | müssen sie aber schon selber | wenn es sein muss | müssen sie halt nochmals



Stephan Mueller @ 11 - 15.3 Neutral
Grüezi, hier spricht die Generali Schaden-Hotline. Was kann ich für Sie tun?

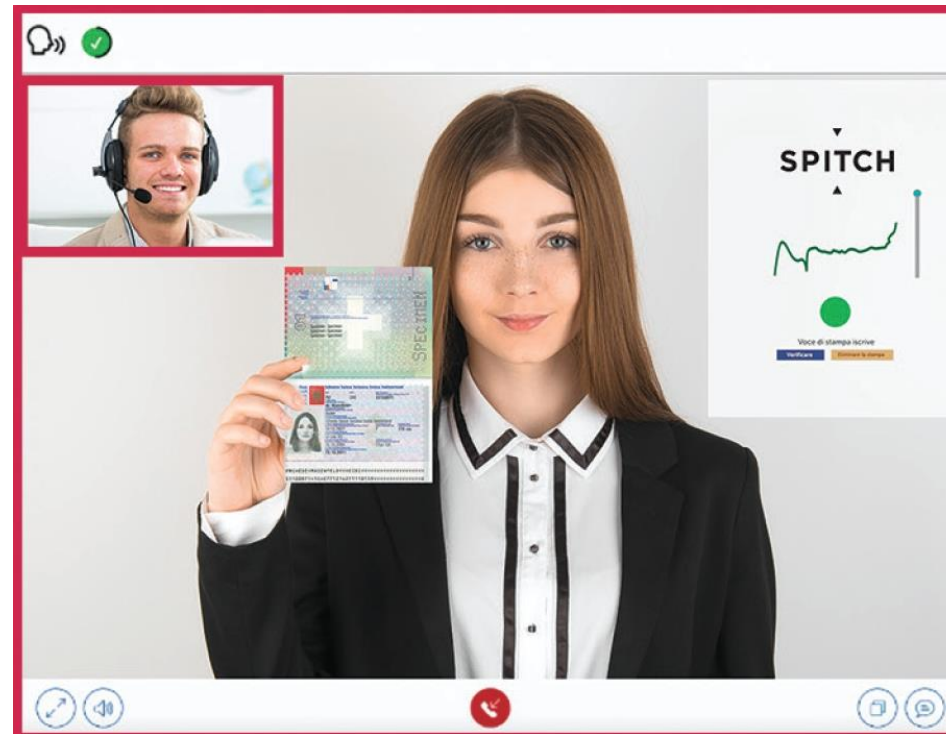
Juerg Schleier @ 16.3 - 23.8 Neutral
Grüezi, mein Name ist Schleier. Ich habe bei ihnen einen Auto-Vollkasko-Versicherung und möchte gerne einen Schaden melden.

Stephan Mueller @ 24.8 - 27.5 Neutral
Haben Sie bereits unsere Online Formular ausgefüllt?

Juerg Schleier @ 28.4 - 29.8 Neutral
Nein!

Stephan Mueller @ 31 - 37.8 Positive
Kein Problem – wir können das meiste zusammen am Telefon erledigen! Können Sie mir bitte Ihre Policen-Nummer angeben?

Noch mehr Digitalisierung: an der Stimme erkennen



- Erkennung
- Identifizierung



Das Wichtigste: die Kunden

Das gute Gespräch von Mensch zu Mensch

