MEIK® KI

CALLCENTER EDITION

Kunden wirklich verstehen!

Intelligente KI Software

Emotionserkennung im Callcenter

MEIK® KI Callcenter Edition ist eine Software, die in Echtzeit ein Telefonsignal einer Telefonanlage abgreift und diese mit künstlicher Intelligenz nach Emotions- und Ärgerlevel des Anrufenden und des Angerufenen auswertet.

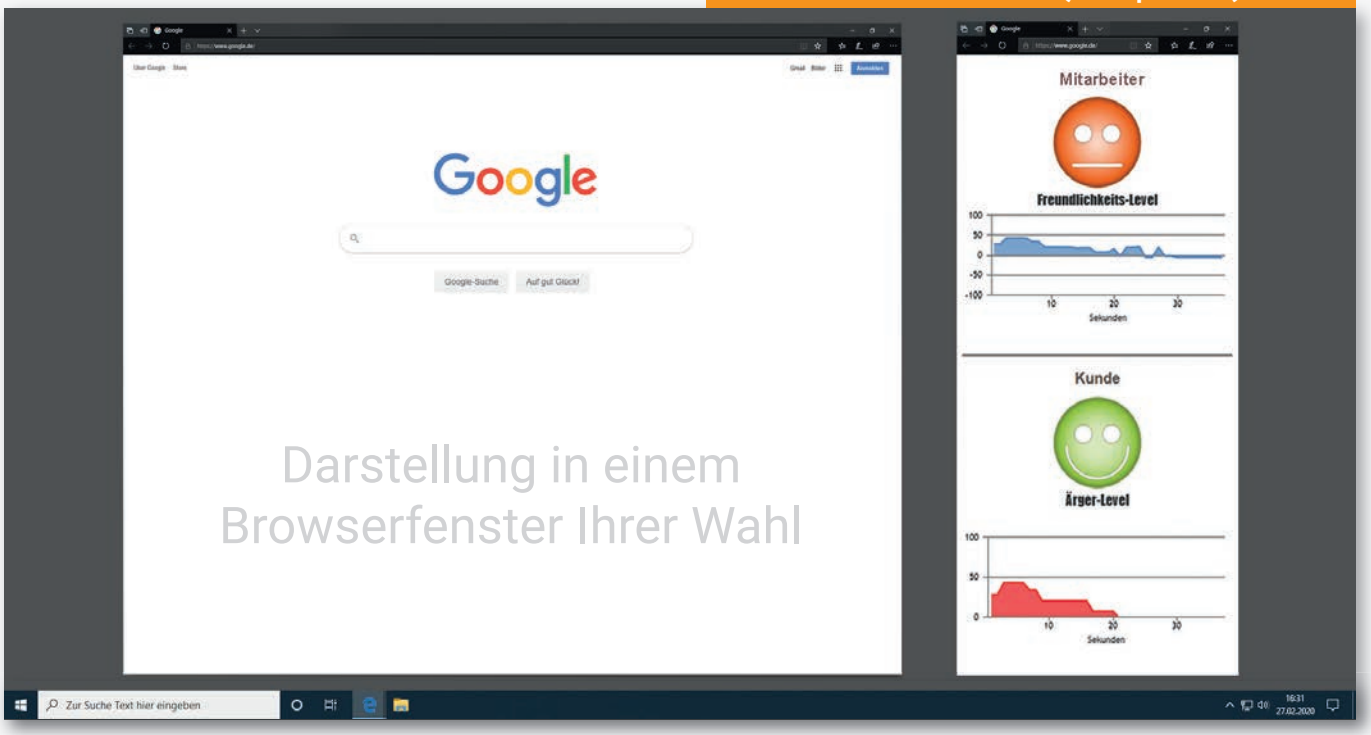
Es findet hier mit einem Startversatzzeitpunkt von ca. 2 Sekunden eine Echtzeitanalyse dieser Daten statt. Die Auswertung selbst erfolgt in Echtzeit und wird in anzeigbaren Graphen für den Mitarbeiter und seinen Kunden LIVE dargestellt. Der Mitarbeiter kann diese Software durch Nutzung jedes zurzeit aktuellen Browsers, auf seinem Windows 7, 8 oder 10 Arbeitsplatz darstellen und dieses unabhängig vom Ort und Platz ausführen. Es ist unabhängig davon, an welcher Position sich sein Arbeitsplatz in dem Unternehmen befindet. (Voraussetzung des Arbeitsplatzes ist eine ausreichend schnelle LAN Anbindung mit dem MEIK® KI Server der über das Firmennetzwerk verbunden ist und das zusätzliche Desktop-Tool installiert hat.)

Die Darstellung für den Mitarbeiter besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System (Smiley). Dieses zeigt zum einen die Freundlichkeit des Mitarbeiters an, zum anderen den Ärgerlevel des Kunden. Zusätzlich zum Symbol wird die Emotion in Form einer fortlaufenden Kurve über den gesamten Gesprächsverlauf dargestellt. Somit ist die Veränderung der Emotionen über das gesamte Gespräch hinweg sichtbar. Zusätzlich erhält der Mitarbeiter Texthinweise. Die Texthinweise werden anhand des Ärgerlevels des Kunden automatisch ausgewählt und unterstützen den Mitarbeiter dabei, situationsgerecht auf die Emotion des Kunden zu reagieren. Eine stetige Verbesserung des Mitarbeiter- und Kundengespräches, mit der perfekten Unterstützung für den Mitarbeiter, welcher optisch sofort erkennen kann, ob der Gesprächsverlauf gut oder nicht gut ist, wird sicher gestellt. Selbst wenn ihn seine Selbsteinschätzung täuschen sollte, zeigt ihm die Software, dass hier etwas nicht gut läuft und er hier Verbesserung einbringen muss, um das Gespräch erfolgreicher zu gestalten.

Visualisierung der Emotionen

Die Darstellung für den Mitarbeiter/Kunden besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System.
Hier werden in Echtzeit die Freundlichkeit oder der Ärgerlevel als einfache und schnell wahrnehmbare Icons dargestellt

MEIK® KI Call Center Edition
Mitarbeiter Ansicht (exemplarisch)



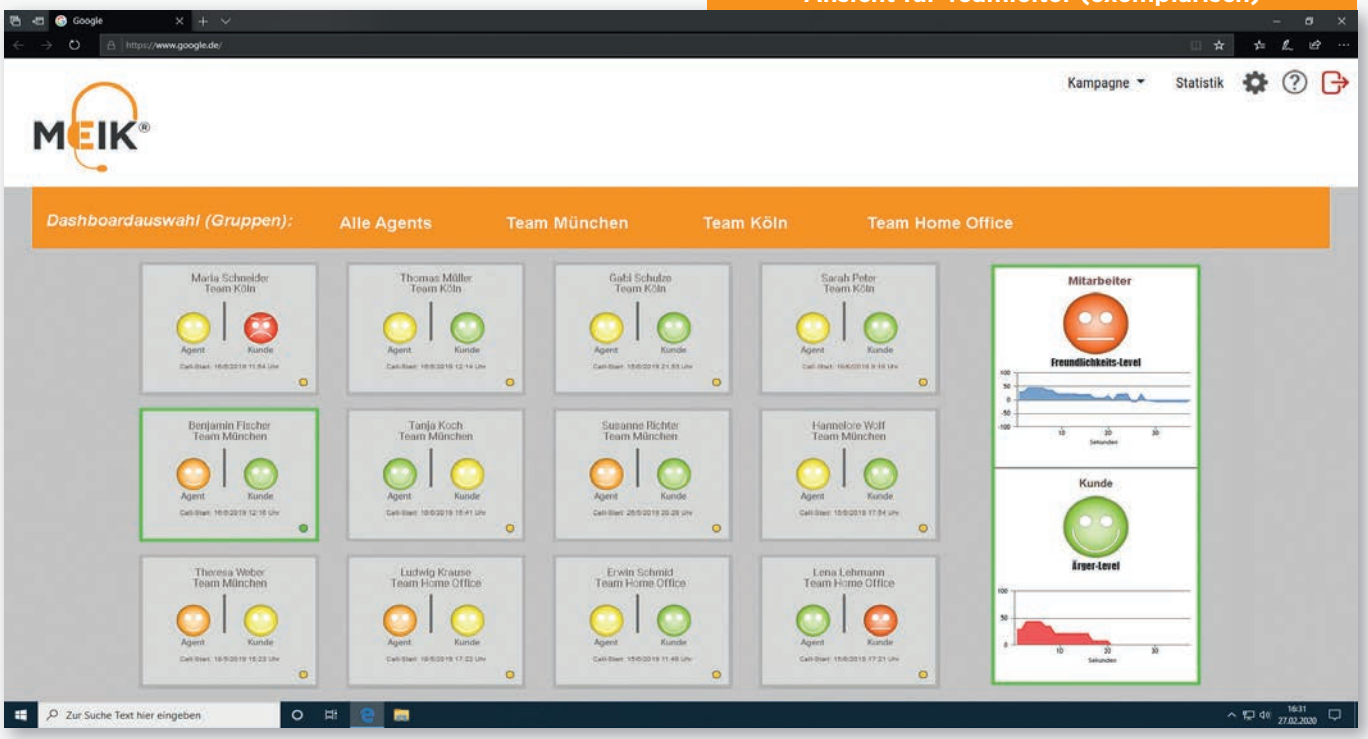
Genauigkeit der Erkennung

Die Emotionserkennung arbeitet mit einer Genauigkeit von mindestens 75%. Im Regelfall sollten hier sogar Werte von bis zu 90% erzielt werden. Aufgrund von Dialekten und Fremdsprachen sowie von sehr hohen Umgebungsstörungen, wie telefonieren mit Freisprecheinrichtungen aus dem Auto, telefonieren in der U-Bahn oder im Umfeld von vielen Menschen, ist eine höhere Erkennungsrate zurzeit noch nicht möglich. Des Weiteren steigt die Erkennungsquote immer mit einem besseren Telefonsignal. Je weniger Störgeräusche desto besser ist die Analysequalität.

Teamleiteransicht

Des Weiteren steht für die Abteilungsleiter/Teamleiter Ihres Unternehmens die Software MEIK® KI Dashboard zur Verfügung. Hiermit kann der Teamleiter ebenfalls in Echtzeit die einzelnen Mitarbeiter und den aktuellen Gesprächsverlaufs seines Teams betrachten und nach verschiedensten Kriterien auswerten. Ebenfalls kann hierauf eine sofortige Hilfe und Unterstützung seines Mitarbeiters erfolgen. Das Anlegen von neuen Mitarbeitern sowie die detaillierten Statistiken kann der Teamleiter direkt und sofort von seinem Arbeitsplatz ausführen. Mit einem Eskalations- und Notfallbutton des Mitarbeiters ist der Teamleiter sogar in der Lage, diese Gespräche zu erkennen und kann hier Hilfestellung für einen Mitarbeiter geben, ggf. auch präventionsgerecht, um ihn für weitere Gespräche zu stärken. Es ist zudem ein perfektes Schulungsinstrument für den Mitarbeiter, sofort zu erkennen welche Aussagen, Wörter bzw. Satzbauarten bei seinen Kunden gut einzusetzen sind bzw. welche nicht. Für den noch nicht erfahrenen und neuen Mitarbeiter bedeutet dies eine perfekte Selbstkontrolle, Einarbeitung und Schulungsunterstützung in seinen Beruf.

MEIK® KI Call Center Edition Dashboard
Ansicht für Teamleiter (exemplarisch)



Statistische Auswertung

Emotionswerte der Gesprächssegmente

Das Gespräch wird in Echtzeit in kurze Segmente zerlegt, die je nach Sprachfluss etwa zwischen 0,5 und 5 Sekunden lang sind. Für jedes dieser Segmente werden die Emotionswerte in einer Datenbank gespeichert. Sie stehen dann für statistische Auswertungen zur Verfügung.

In diesem Beispiel (s. u.) wird auf Basis der Segmente eine Zusammenfassung der Emotionswerte generiert. Die Gesamtdauer des Gesprächs wird in drei Teile zerlegt. Somit ergibt sich ein Durschnittswert der Emotionswerte für jedes Drittel.

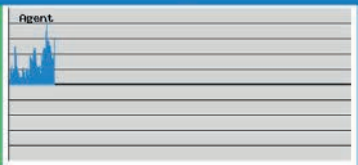
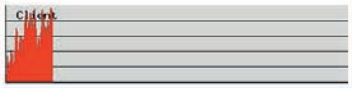
Graphische Ausgabe

Zusätzlich zu den Zahlenwerten erstellt MEIK® KI die Ansicht des gesamten Verlaufs eines Gesprächs als Kurve. Diese Kurve ermöglicht es, auf einen Blick den gesamten Emotionsverlauf in einem beliebig langen Gespräch zu erfassen. Trends und Extreme lassen sich somit schnell und leicht verständlich erkennen.

Statistische Auswertung Ansicht (exemplarisch)

	Gesprächs Nr.	Datum/Zeit	Dauer(sec)	Segmente A	Segmente Cl	jedes Drittel	1 Ø Agent	2 Ø Agent	3 Ø Agent	1 Ø Client	2 Ø Client	3 Ø Client
1	5cb0966f46f8fc0f705e8641	12.04.2019 - 15:45	578	54	105	193	28,88	54,42	46,32	43,66	68,76	51,24
2	5cb098ba46f8fc0f705e8649	12.04.2019 - 15:55	253	40	38	84	25,29	27,6	41,23	38,35	19,5	58,18
3	5cb099e546f8fc0f705e8650	12.04.2019 - 16:00	199	31	30	66	18,67	19,78	38,2	59,57	36,18	44,92
4	5cb09ad546f8fc0f705e8657	12.04.2019 - 16:04	75	11	10	25	21,67	27,5	24,25	41,6	26	53,25
5	5cb09b5e46f8fc0f705e865e	12.04.2019 - 16:06	208	30	26	69	40,1	30,75	55,58	99	66,67	99
6	5cb09c5146f8fc0f705e8665	12.04.2019 - 16:10	212	27	26	71	38,2	52,27	43,18	60,57	28,63	2,64
7	5cb09d3f46f8fc0f705e866c	12.04.2019 - 16:14	191	31	17	64	23,89	21	37,21	29,86	15	36,67
8	5cb09e1546f8fc0f705e8673	12.04.2019 - 16:17	139	22	22	46	20,43	26	22,38	54,17	86,38	99
9	5cb09eac46f8fc0f705e867a	12.04.2019 - 16:20	271	45	32	90	41,62	12,5	20,17	92,94	99	89,25
10	5cb0a02b46f8fc0f705e8681	12.04.2019 - 16:26	104	16	9	35	32,25	29	35,22	37,8	-	99
11	5cb0a0b646f8fc0f705e8688	12.04.2019 - 16:29	349	34	52	116	19,13	61,22	26,65	39	64,88	93,4
12	5cb0a22346f8fc0f705e868f	12.04.2019 - 16:35	93	17	13	31	15,5	31,4	43	29,29	37	7,5
13	5cb0a3e646f8fc0f705e8696	12.04.2019 - 16:42	224	41	33	75	12	6,94	14,4	99	99	99
14	5cb0a4e146f8fc0f705e869d	12.04.2019 - 16:46	173	29	26	58	21,64	34,8	38,38	31,1	0,6	0
15	5cb0a5a746f8fc0f705c86b2	12.04.2019 16:50	288	54	31	96	22,87	4,15	19	84,69	66,3	62,13
16	5cb0a6d846f8fc0f705e86b9	12.04.2019 - 16:55	181	31	28	60	6	0	8,46	45,09	50,33	38,75
17	5cb0a7e346f8fc0f705e86c0	12.04.2019 - 16:59	88	14	17	29	10,8	23,75	24,2	99	99	99
18	5cb0a8b446f8fc0f705e86c7	12.04.2019 - 17:03	332	57	60	111	7,94	13,16	16,14	80,8	92,86	65,26
19	5cb0aa1846f8fc0f705e86ce	12.04.2019 - 17:09	209	34	22	70	25,83	9,22	14,54	31,5	42,5	96,8
20	5cb0aaef46f8fc0f705e86d5	12.04.2019 - 17:12	97	13	17	32	11	-8,5	25	45,2	62,86	68,2
21	5cb0ab9146f8fc0f705e86dc	12.04.2019 - 17:15	468	73	63	156	15,12	17,14	28,35	37,55	24,76	14,82
22	5cb0b1a446f8fc0f705e86e3	12.04.2019 - 17:41	293	30	41	98	24,36	48,5	32,27	99	99	99
23	5cb0b50846f8fc0f705e86ea	12.04.2019 - 17:55	105	17	13	35	8,57	18,25	31,5	62	-	25,33
24	5cb0b58446f8fc0f705e86f1	12.04.2019 - 17:57	226	23	36	75	12	30,38	9,07	99	58,5	85,2
25	5cb0b66f46f8fc0f705e86f8	12.04.2019 - 18:01	296	44	37	99	18,8	45,93	36,07	57,64	82,75	99

Statistische Auswertung für Mitarbeiter 4711

Nr.	Gesprächs Nr.	Datum/Zeit	Dauer (sec)	jedes Drittel (sec)	Mitarbeiter/ Kunde	Segmente			1 Ø	2 Ø	3 Ø	Graph	Einzelwerte
1	5d2d9ed546f8fc0538d8781b	**16.07.2019 - 11:54**	364	≈ 121	**Mitarbeiter**	25	16	19	20.04	31.38	47.47		6;20;18;26;15;18;21;49;50;38;23;17;16;13;10;
					Kunde	29	12	20	47.31	76.17	72.30		10;34;23;25;15;28;41;30;36;21;25;39;60;70;66
2	5d2d9b3346f8fc0538d87813	**16.07.2019 - 11:38**	895	≈ 298	**Mitarbeiter**	21	31	40	34.24	38.77	52.00		12;7;6;5;11;17;24;23;48;51;46;48;23;32;33;36;
					Kunde	47	37	23	56.74	67.89	37.57		34;44;32;35;42;52;45;39;31;25;19;17;13;30;32

Hardwareanforderungen

Alle durch uns genannten Hardwareanforderungen müssen für eine einwandfreie Ausführung der Software erfüllt sein. Exemplarisch werden nachfolgend einige Hard- und Software Grundlagen genannt. Für die unterschiedliche Anzahl, Standorte und Mengen von Nutzern können die Hardware Anforderung schwanken und müssen immer mit uns abgestimmt werden.

Sollten sich die Anforderungen ändern, überstellen wir Ihnen jederzeit neue Spezifikationen. Wir werden jedoch jederzeit auf eine einfache Skalierbarkeit der Hardwareanforderung achten, um eine einfache Aufrüstung bzw. Erweiterung der Hardware zu ermöglichen, um Folgekosten so niedrig wie möglich zu halten.

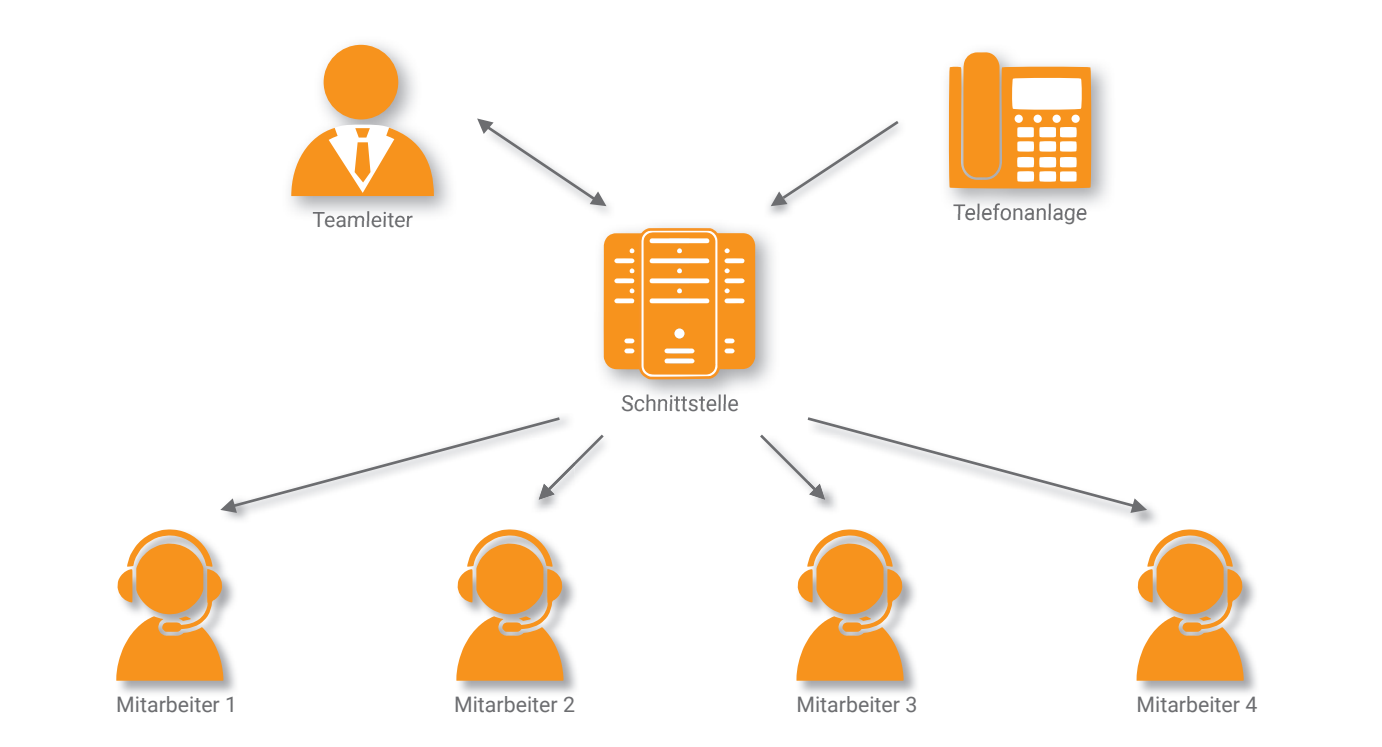
Die gesamte Hardware wird durch den Kunden gestellt. Sie ist nicht Vertragsbestandteil des Lizenzsystems unserer Software. Die Vorgaben für die technischen Anforderungen unserer Software müssen jedoch durch den Kunden umgesetzt und eingehalten werden. Hierfür stellen wir Rahmenvorgaben und Spezifikationen zur Verfügung, welche für den einwandfreien und dauerhaften Softwareeinsatz im vollen Funktionsumfang sichergestellt sein müssen.

- Der Standardarbeitsplatz eines Mitarbeiters sollte als minimal Anforderung über einen einfachen Intel i3 der vergleichbaren AMD Prozessor verfügen.

- 4GB Arbeitsspeicher ist ebenfalls eine Standardanforderung für diese Arbeitsplätze, als Festplatte eignen sich eine sehr einfache und kleine SSD Festplatte mit 120GB, jedoch reicht auch hier eine herkömmliche schnelle SATA Festplatte aus.

- Die Hardware des Servers sollte für eine Größenordnung von 30-50 Usern eine Hardware und Xeon Prozessorumgebung mit 24-36 Kernen besitzen.

- Der Arbeitsspeicher ist hierbei in jedem Fall mit 64GB ausreichend bedient. Der Speicher von zwei SSD 500GB Festplatten sind ebenfalls ausreichend.



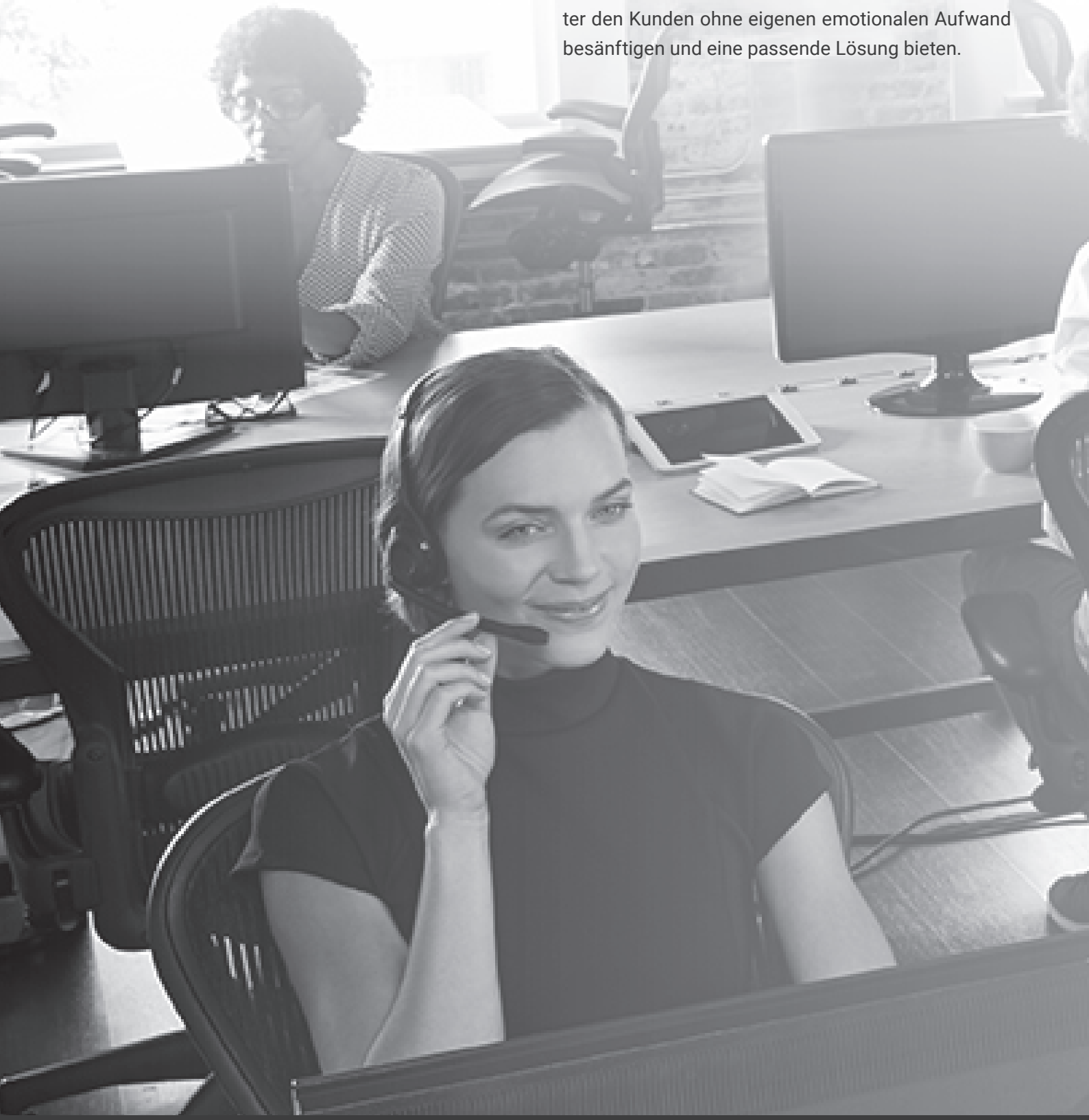
Wie kann MEIK® KI Sie unterstützen?

Weniger Fluktuation

Durch das leichtere Handling von Kundengesprächen fällt den Mitarbeitern die Arbeit mit den Kunden wesentlich leichter. Sie fühlen sich länger in Ihrem Unternehmen wohl, da sie ihre Aufgaben effizienter und mit geringerem Aufwand erledigen können.

Auch unter Stress serviceorientiert

Ein Kunde beschwert sich über eine zum Himmel schreiende Ungerechtigkeit? Ihre Mitarbeiter müssen mit viel Widerstand zurechtkommen. Das Tool erkennt, in welchem Gemütszustand sich der Kunde befindet und zeigt Hinweise für die optimale Ansprache in einer heiklen Situation. So kann der Mitarbeiter den Kunden ohne eigenen emotionalen Aufwand besänftigen und eine passende Lösung bieten.



Verschaffen Sie sich Wettbewerbsvorteile

Nutzen Sie digitale Arbeitsplatzunterstützung zu Ihrem Vorteil.

Binden Sie Ihre Mitarbeiter ein

Mitarbeiter übermitteln Ihnen mit wenigen Klicks eigene Vorschläge für neue Formulierungen.

Motivierend, spielerisch und neu

Ihre Mitarbeiter werden für jeden Gesprächserfolg motiviert und setzen eigene Tagesziele mit laufender Erfolgskontrolle.

Nichts verpassen

Sie werden automatisch benachrichtigt, wenn etwas nicht stimmt. Überprüfen Sie die Tagesleistung in modernen Management-Cockpits.

Fallanalyse von High- and Low Performern

Gewinnen Sie Informationen für bedarfsgerechte Personalentwicklung und -führung.

Know-How-Verlust war gestern

Bleiben Sie unabhängig und flexibel. Best-Practice von A-Mitarbeitern und Know-How sind immer dokumentiert.

Inkl. 30 Jahre Erfahrung der Limbeck® Group

Wir nutzen Methodik und Know-How aus 30 Jahren Praxis von einem der Vertriebstrainer Deutschlands.

Sichere Datenspeicherung

Die Speicherung erfolgt ausschließlich in Deutschland auf sicheren und verschlüsselten Servern.

Keine neuen Baustellen

Integrieren Sie MEIK® einfach in bestehende Systeme.

Gespräche im Callcenter effizienter führen

MEIK®
Eine Marke der LIMBECK® GROUP

Jöckern 6
D-46487 Wesel

Tel.: +49 2859 909920
Fax: +49 2859 90992200

willkommen@meik.online
www.meik.online

Mehr Infos unter www.meik.online

V1 - 03 - 2020