MEIK® KI

EMOTIONS

Ihren Computer zum EMOTIONSDETEKTOR upgraden

Intelligente KI Software

Emotionserkennung

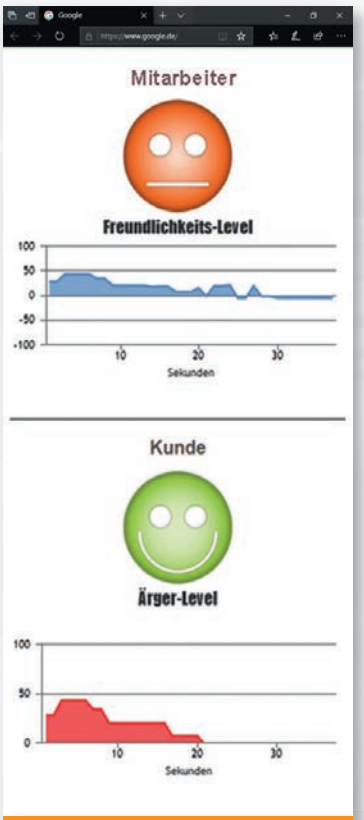
MEIK® KI Emotions ist eine Software, die in Echtzeit ein Telefonsignal einer Telefonanlage abgreift und diese mit künstlicher Intelligenz nach Emotions- und Ärgerlevel des Anrufenden und des Angerufenen auswertet.

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.

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.

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. Je weniger Störgeräusche desto besser ist die Analysequalität.

Das systematische Erfassen, Speichern und die Visualisierung von Emotionen in Echtzeit unterstützt inzwischen Callcenter-Mitarbeiter und Teamleiter in mehreren europäischen Callcentern.

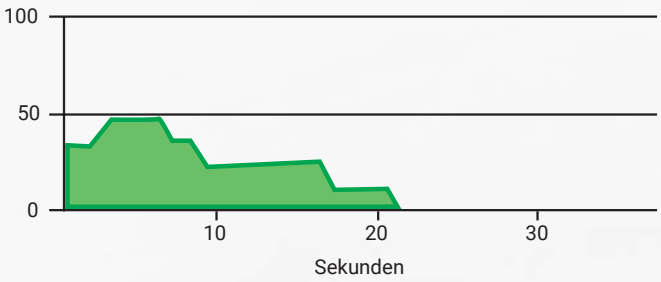


MEIK® KI Emotions Mitarbeiter Ansicht im Browserfenster (exemplarisch)

Emotions-System

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.

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.

Nutzung

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.

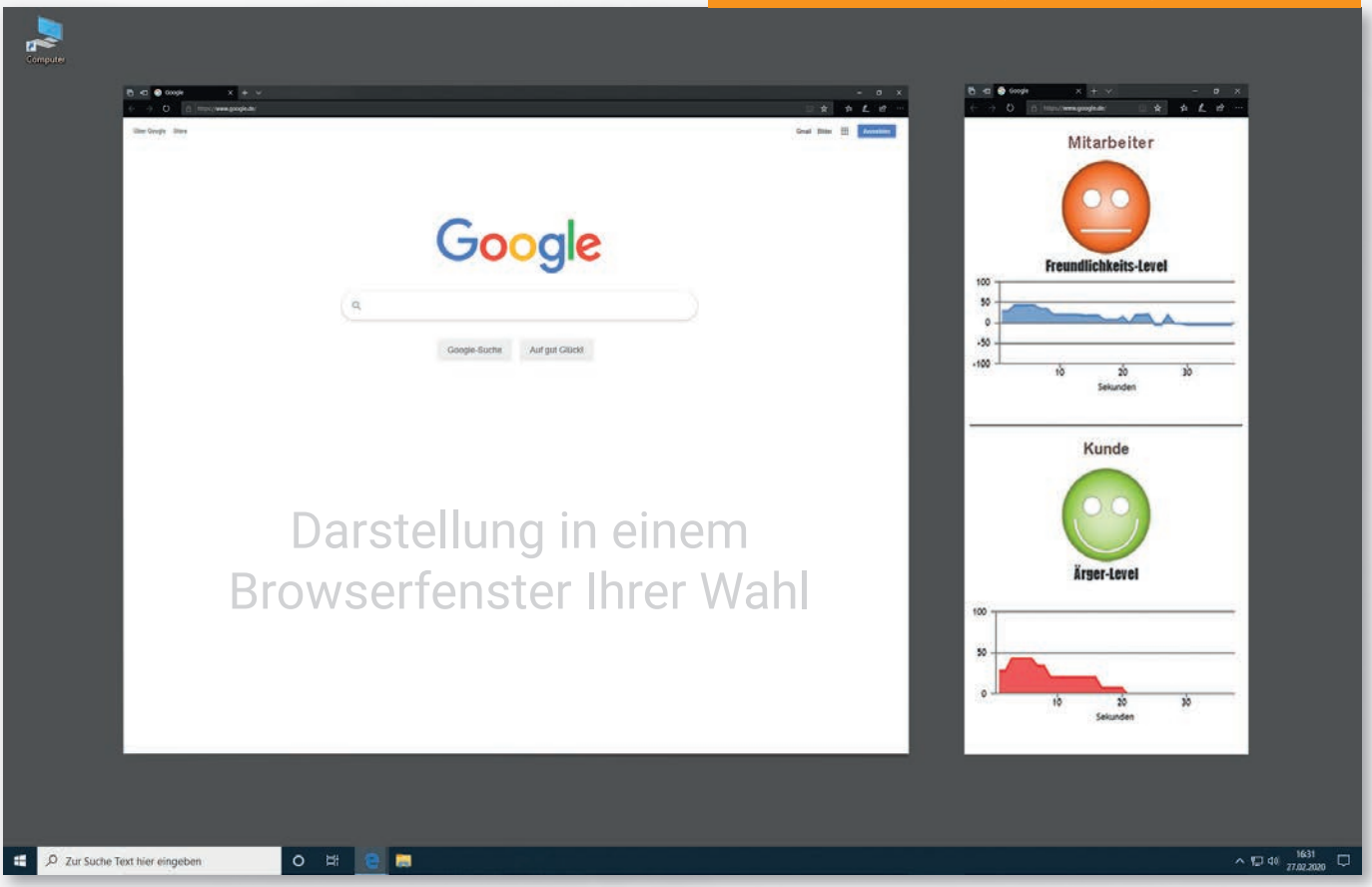
Es ist unabhängig davon, an welcher Position sich sein Arbeitsplatz in dem Unternehmen befindet. (Voraussetzung des Arbeitsplatzes ist eine ausreichend schnelle LAN Anbindung mit dem MEIK® Server der über das Firmennetzwerk verbunden ist und das zusätzliche Desktop-Tool installiert hat.)

Vorteile im Telefonat

Im Gesprächsverlauf erhält der Mitarbeiter Texthinweise. Diese Texthinweise werden anhand des Ärgerlevels des Kunden automatisch ausgewählt und unterstützen den Mitarbeiter dabei, situationsgerecht auf die Emotion des Kunden zu reagieren.

Besonders hilfreich empfinden die Mitarbeiter die graphische Darstellung der Emotionen, weil sich eine Möglichkeit der Selbstreflektion ergibt.
Außerdem sinkt die persönliche emotionale Belastung des Mitarbeiters dadurch, dass ihm die Emotion des Kunden visuell gespiegelt wird. Der Mitarbeiter kann sich dadurch psychisch entlasten und nimmt den Ärger des Kunden nicht mehr persönlich.

MEIK® KI Emotions Mitarbeiter Ansicht (exemplarisch)



Verdoppeln Sie Ihren Umsatz mit MEIK®

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