

Ab heute messen wir sogar die Stimmen unserer Kundenbetreuer Quo vadis?

Der Scout im Interview mit Erik A. Feingold, President & CEO der Gold-Gate GmbH.

Vielen Dank, dass Sie sich unseren kritischen Fragen stellen. Sie präsentierten auf der *Callcenter Science 2009* ein Produkt, welches durch die technische Auswertung von Stimmen kommunikationsrelevante Einstellungen der Sprechenden auswertet.

Scout: Was bringt das?

Feingold: Generell gilt: Was wir nicht messen können, können wir auch nicht verbessern. Studien zeigen, dass in der Telefon-Kommunikation 74% des (Qualitäts-)Empfindens aus den nicht-inhaltsbezogenen Elementen des Gesprächs entstehen. Unsere Stimme hat daher einen enorm hohen Einfluss darauf, wie wir auf unser Gegenüber wirken und an was sich der Gesprächspartner erinnern wird. Missverständnisse und Misstrauen entstehen vor allem dann, wenn unser emotionaler Eindruck (WIE wird etwas gesagt?) nicht mit dem sprachlichen Inhalt (WAS wird gesagt?) kompatibel ist. In jahrelanger Forschungsarbeit haben wir untersucht welche emotionalen Einstellungen für einen bestimmten Kontext (d.h. je nach Kommunikationsziel) entscheidend sind. Wenn es dem Sprecher gelingt diese Einstellungen in der richtigen Kombination zu ver-

wenden ist er in der Lage zu motivieren, zu überzeugen und die Menschen, mit denen er kommuniziert ,für sich zu gewinnen.

Scout: Heißt das, dass künftig Profile der Agenten erstellt werden, die neben den bisher messbaren Werten (z.B. Gesprächslänge, Sales pro Std., etc.) einen weiteren Wert liefern?

Feingold: Vor allem aus Kundensicht sind ja letztendlich andere Parameter entscheidend. Bisher konnten zu Qualitätsbeurteilungen nur subjektive Meinungen oder ,technische' Messgrößen wie Gesprächslänge herangezogen werden. Jetzt gibt es mit POWER2VOICE erstmals eine wirklich objektive, wissenschaftlich fundierte Möglichkeit zur Beurteilung von Gesprächsqualität und Gesprächsstil.

Zu Ihrer Frage nach Agentenprofilen: Bei der Auswertung von Einstellungen des Sprechers über die Stimme handelt es sich um die Analyse von temporären Zuständen, die keinen Rückschluss auf Profil, Charakter oder Persönlichkeit eines Sprechers gibt, sondern dazu dient vorgegebene Kommunikationsziele bestmöglich zu erreichen.

Scout: Soll heißen: Die Stimmen des Anrufers und des Angerufenen werden gemessen und nach einer vorgegebenen Matrix ausgewertet. Dieses hilft einer objektiven Bewertung. Was sagen denn die Betriebsräte dazu?

Feingold: Hier haben wir sehr positive Reaktionen erhalten. Aus dieser Sicht sprechen für POWER2VOICE unter anderem die hohe Transparenz des Systems gegenüber

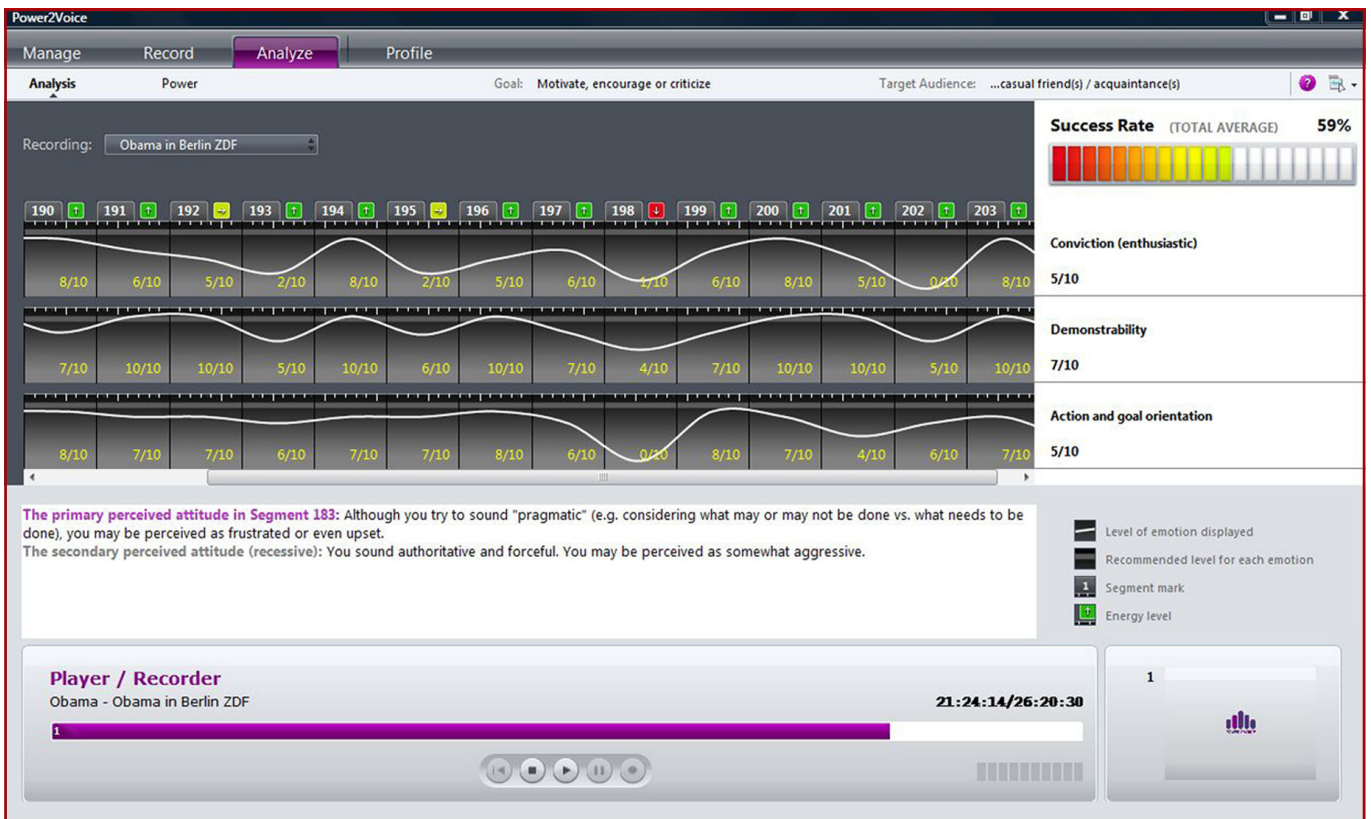
den Mitarbeitern im Vergleich zu bisher üblichen Systemen mit Zufallsstichproben wie etwa bei *Mystery Calls* oder anderen Monitoring Tools. Erst eine individuelle Auswertung erlaubt zudem ein individuell passendes Training, das dem Mitarbeiter persönliche Weiterentwicklung ermöglicht. Daher legen wir bei allen Projekten auch immer sehr großen Wert auf eine sinnvolle Anbindung an bestehende Trainingskonzepte.

Scout: So, wie Sie das schildern ist dem System ja keine Grenze gesetzt. Man könnte sogar die Parameter definieren, die auf Kopfschmerzen des Sprechenden verweisen. Somit könnte der Agent künftig seinem Vorgesetzten beweisen, dass es ihm schlecht geht, oder?

Feingold: Ein möglicher Einsatz des Systems könnte tatsächlich sein, dass über das Tool für die Echtzeitunterstützung notwendige Pausen, z.B. nach sehr schwierigen Kundengesprächen, rechtzeitig angezeigt werden, bevor weitere Gespräche davon beeinflusst werden.

Scout: Jetzt einmal im Ernst – wie verlässlich ist das System und wie gefährlich ist die Gefahr der Fehlanwendung? Hier werden doch Verantwortliche motiviert aus Zahlen Rückschlüsse zu folgern, die keinem Feedback eines realen Trainers standhalten, oder?

Feingold: Hierzu haben wir eine solide Basis: Die Grundlagen der kommunikationsrelevanten emotionalen Einstellungen wurden von uns mehr als 13 Jahre lang an über 56.000 Personen erforscht. Die Stimmenanalyse-Technologie wurde an mehr als 7.000



Teilnehmern optimiert. Die Studien kombinieren dabei Disziplinen aus den Bereichen der Neuropsychologie, der Mathematik und der Physik. In den letzten Jahren haben wir zudem mehr als 760.000 Gespräche, Präsentationen und Telefonate analysiert und statistisch ausgewertet. Kein realer Trainer kann ein derart umfangreiches Wissen vereinen oder ohne den Einfluss von subjektiven Faktoren einsetzen. Wir geben den Verantwortlichen und Nutzern nicht nur einen Satz von Instrumenten an die Hand, sondern begleiten den Prozess natürlich auch mit entsprechenden Einführungen und Anwendertrainings.

Scout: Stört es den Agenten nicht beim Führen eines Dialogs, wenn die Maschine sagt: „Du bist gerade unfreundlich!“

Feingold: Zu allererst spiegelt POWER2VOICE dem Sprecher, dass es für sein vorgegebenes Kommunikationsziel ‚Verkaufen‘, ‚Beschwerde bearbeiten‘ oder ‚hervorragenden Service bieten‘ gut wäre, freundlicher oder durchsetzungsstärker zu sein – nicht dass er unfreundlich ist. Das Echtzeit Unterstützungstool soll ja zunächst dem Agenten mitteilen, dass er auf dem richtigen Weg ist, ‚ihm anerkennend auf die

Schulter klopfen‘; dementsprechend zeigt sich eine ‚grüne Ampel‘. Jeder von uns weiß natürlich, dass man nicht immer optimal auf das Gesprächsziel fokussiert sein kann, daher gibt der P2V Realtime Assistant interaktiv kleine visuelle Hinweise, wie der Sprecher sein Anliegen in dem Moment besser transportieren könnte. Dies erfolgt z.B. über ein kleines Icon auf dem Bildschirm, dessen Interpretation im Training ebenfalls erklärt und geübt wird.

Scout: Was sind Ihre Visionen? Wo geht die Reise hin beim Messen von Stimmen und Emotionen?

Feingold: Der Einsatz der Technologie im Callcenter ist lediglich die Spitze des Eisbergs. Jeder von uns kommuniziert, arbeitet und wirkt über seine Stimme, sei es in Präsentationen vor Kollegen und Vorgesetzten, in Telefonaten mit Interessenten und Kunden oder in persönlicher Kommunikation mit der Familie und Freunden – die Liste von möglichen Anwendungen ist lang. Aber auch ganz klar: Es geht weder darum Gedanken zu lesen noch um Lügendetektoren oder Persönlichkeitstest und moralische Einstellungen!

Bis vor kurzem waren Emotionen abstrakt und nicht objektiv messbar. Heute hingegen ist es uns möglich, Emotionen zu analysieren, zu messen und zu kategorisieren. Dadurch verstehen wir die menschlichen Entscheidungs- und Reaktionsprozesse besser. Diese Erkenntnisse setzen wir zur weiteren Verbesserung von Kommunikation ein. ■



Dennis Schottler und Erik A. Feingold
im Interview auf der Callcenter Science 2009