

Sprachaufzeichnung in der Praxis

Mitschnitt in Abschnitten

Gespräche im Contact Center mitzuschneiden, ist eine gute Möglichkeit der Qualitätssicherung. Doch wirklich intelligent nutzbar wird die Sprachaufzeichnung erst, wenn sie ganz unterschiedliche Aufgaben erfüllt – und zwar parallel. Tele2 setzt hierfür eine Lösung von 4Com ein.



Foto: © Tele 2

Der Telekommunikationsanbieter Tele2 versorgt aktuell rund 34 Millionen Kunden in elf Ländern mit Diensten und Produkten aus den Bereichen Festnetz, Mobilfunk, DSL, Kabel TV sowie Content. In Deutschland ist das Unternehmen vor allem mit seinen Angeboten zur Preselection und dem Vollanschluss für Telefon und DSL erfolgreich. Die Kunden sollen in den einzelnen Leistungspaketen natürlich Kundenservice in Top-Qualität erhalten – und um diesen Anspruch technisch umzusetzen, kommen Dienste und Produkte des Serviceproviders 4Com aus Hannover zum Einsatz, darunter auch eine komplexe Lösung für die Sprachaufzeichnung im Contact Center: Denn Tele2 leistet seinen Kundenservice mit 350 Agents an fünf Standorten und arbeitet dazu mit zwei externen Contact Center-Dienstleistern zusammen.

EIN SYSTEM FÜR ALLE FÄLLE

Bislang wurde die Qualitätssicherung mittels Gesprächsaufzeichnung bei Tele2 sehr uneinheitlich gehandhabt: verschiedene Aufzeichnungssysteme, Speicherformate und Archivierungsprozesse kamen zum Einsatz. Um dies zu vereinheitlichen und die Sprachaufzeichnung mit den übrigen Systemen für den Kundenservice zu

arbeiter beziehungsweise zur Bewertung und

- zur Verbesserung der Servicequalität.

EINHEITLICHE VOICEFILES FÜR GANZ UNTERSCHIEDLICHE ZWECKE

Aus diesen unterschiedlichen Nutzungsformen ergeben sich sehr verschiedene rechtliche und datenschutzrechtliche Ansprüche an die Voicefiles, was Löschung, Archivierung, Bereitstellung, Zugriff und Nutzung der Datensätze betrifft. Und längst nicht alle Mitschnitte umfassen das gesamte Gespräch: Mitunter wird allein das Opt-In eines Kunden dokumentiert und dauerhaft archiviert, während das übrige Gespräch auf Wunsch des Kunden etwa gar nicht oder zur Qualitätskontrolle zwar aufgezeichnet, fristgerecht aber wieder gelöscht wird.

Dass die Call Center-Agents zudem nicht wissen, welches ihrer Gespräche zu Trainingszwecken dokumentiert wird, sie aber dennoch in der Lage sein müssen, auf Wunsch des Kunden einen eventuellen Mitschnitt zu verhindern, macht die Sprachaufzeichnung besonders komplex – doch nach nur zwei Monaten stellte der Serviceprovider aus Hannover eine für Tele2 angepasste Lösung für die Mehrfachaufzeichnung bereit.

Oftmals weicht die externe und interne

Einschätzung der Servicequalität voneinander

ab – und zwar in beide Richtungen.

harmonisieren, migrierte Tele2 die servicerelevanten Systeme – darunter Lösungen für ACD, IVR und Kundenbefragung – von anderen Anbietern zunächst komplett zu 4Com.

Die Lösung zur Sprachaufzeichnung war anschließend eine besondere Herausforderung, denn die Gesprächsmitschnitte werden bei Tele2 für sehr unterschiedliche Verwendungszwecke erstellt:

- zur revisionssicheren Archivierung von Vertragsschlüssen und Vertragsbestandteilen
- zur Abrechnung vertrieblicher Leistungen
- zur Einholung des Kunden-Opt-Ins für die Kontaktaufnahme
- zum Coaching und Training der Mit-

RECHTE- UND ZUGRIFFSVERWALTUNG SCHÜTZEN VOR DATENMISSBRAUCH

Seither ist Tele2 in der Lage, in ein und demselben Gespräch unterschiedlich lange Gesprächsabschnitte parallel für verschiedene Zwecke aufzuzeichnen und unterschiedlich zu verwenden, zu archivieren und zu löschen. Zusätzlich zu den üblichen Zwecken werden die Mitschnitte dabei auch dazu benutzt, besonders positive oder negative Kundenzufriedenheitsbewertungen zu verifizieren. Nicht selten zeigt sich dabei, dass die externe und interne Einschätzung der Servicequalität voneinander abweichen – und zwar in beide Richtungen.

Seit dem Start der neuen Lösung werden monatlich insgesamt bis zu 12 000

AUTOR



Florian Senda
ist Manager Call Center-Operations bei Communication Services Tele2.

florian.senda@tele2.com

Gespräche oder Gesprächsabschnitte aufgezeichnet und genutzt. In Form einer Zwischenspeicherung liegen die Voicefiles zunächst – in einem einheitlichen Format – bei 4Com, anschließend dann bei Tele2, wo auch die endgültige Archivierung erfolgt. Der Zwischenspeicher erlischt, sobald Tele2 die Daten abrufen und auf dem eigenen, internen Speicher ablegt, spätestens aber nach 28 Tagen.

Ein umfassendes Rechtekonzept regelt genau, welche Mitarbeiter zu welchen Aufzeichnungen für welche Zwecke welchen Zugang haben. Natürlich wurden die Speicherung und Nutzung der Aufzeichnungen vor der Einführung der Lösung mit den Betriebsräten der verbundenen Dienstleister abgesprochen – wobei die Mitglieder des Betriebsrats hier erstmalig erlebten, dass nicht der Dienstleister selbst, sondern der Auftraggeber die Sprachaufzeichnung vornimmt. Doch durch die Unterstützung der 4Com-Mitarbeiter, gelebte Transparenz und einen intensiven gegenseitigen Austausch konnten mögliche Bedenken ausgeräumt werden.

DER NÄCHSTE LOGISCHE SCHRITT: BILDSCHIRMAUFZEICHNUNG

Aufgrund dieser positiven Erfahrungen steht das nächste IT-Projekt bereits in den Startlöchern: die Aufzeichnung von Bildschirmhalten. Durch dieses so genannte Screenrecording will Tele2 vor allem seine internen Prozesse und die Arbeitsabläufe in seinen Contact Centern noch weiter verbessern. Nach der Klärung der letzten rechtlichen und technischen Fragen soll die Screenrecording-Lösung von 4Com, die bislang an einem Standort im Testbetrieb lief, noch im Laufe dieses Sommers in den Regelbetrieb übergehen.

Florian Senda

