

## ENGAGE AI

# Herausragende Kundenerfahrung dank KI

Emotionen. Analysieren.  
Optimieren.



## DU WILLST WISSEN, WIE DU IN HYBRIDEN ARBEITSUMGEBUNGEN ÜBERZEUGENDE KUNDENERLEBNISSE SCHAFFEN KANNST?

Dann ist unsere neueste Innovation genau das Richtige für dich: Wir präsentieren Engage AI. Die neuartige Software zur Stimmungsanalyse hilft Mitarbeiter:innen in Contact Centern mit Hilfe künstlicher Intelligenz das Kundenerlebnis zu verbessern und zu steigern. Dazu nutzt sie künstliche Intelligenz und passt sich perfekt in deine bevorzugte Contact-Center-Plattform ein.



### DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT IN ECHTZEIT VERBESSERN

Engage AI analysiert den Tonfall von Kund:innen und Contact-Center-Mitarbeiter:innen in Echtzeit, um die Stimmungen auf beiden Seiten des Gesprächs zu verstehen. Dadurch können sie ihren Tonfall anpassen und verbessern, um Kund:innen ein noch besseres Erlebnis zu bieten. Dieses Konzept funktioniert, da positiv eingestellte Mitarbeiter:innen engagierter sind und Kund:innen ihre Anrufe mit dem Gefühl beenden, dass man ihnen zugehört und geholfen hat.



### LEISTUNGSSTARKE MITARBEITER:INNEN FÖRDERN UND BINDEN

Wir alle brauchen Begleiter:innen, auf die wir uns verlassen können. Engage AI ist wie ein persönlicher Coach, der deinen Mitarbeiter:innen zur Seite steht und sie aufmuntert, wenn sie dies brauchen. So können sich deine Mitarbeiter:innen getrost auf ihre Anrufe konzentrieren, da sie wissen, dass Engage AI sie unterstützt. Die personalisierbare Benutzeroberfläche und individuell anpassbare Avatare bringen zusätzlich Spaß. Pop-up-Benachrichtigungen informieren darüber, wenn Mitarbeiter:innen einen guten Job machen und Live-Tipps und -Tricks helfen dabei, Gespräche in Echtzeit zu verbessern.



### FÜHRUNGSKRÄFTEN AUSSAGEKRÄFTIGE ANALYSEN/INSIGHTS AN DIE HAND GEBEN

Doch es geht nicht nur um die Contact-Center-Mitarbeiter:innen: Engage AI bietet auch Führungskräften viele Vorteile. Es könnte nicht einfacher sein, neue Mitarbeiter:innen zu schulen, zu coachen und auf den neuesten Stand zu bringen, dank einfacher Anruffilterung und verbesserten Optionen für das Team-Management und Mass Deployment – sowohl auf individueller als auch auf Team-Ebene. Visuelle Dashboards geben Aufschluss darüber, wie die einzelnen Mitarbeiter:innen bei der Kundenzufriedenheit abschneiden und zeigen auch Trends für das gesamte Team. Mit Engage AI können Sie ein konstruktiveres, individuelles Coaching bieten und zwar genau zu dem Zeitpunkt und an dem Ort, an dem es benötigt wird.



### MIT DEINEN PLATTFORMEN KOMPATIBEL

Ganz gleich, welche Contact-Center-Plattform du nutzt, Engage AI ist der perfekte Partner. Die Software funktioniert mit den meisten Plattformen und arbeitet idealerweise mit Jabra Engage Headsets zusammen, die zusätzliche Funktionen wie die Messung von Hintergrundgeräuschen bieten. Sie läuft aber auch auf allen anderen professionellen Headsets. Der Konfigurationsaufwand ist sehr gering und deine Mitarbeiter:innen werden die Stimmungen deiner Kund:innen schneller verstehen. Und wenn du ein zentrales Dashboard bevorzugst, kannst du Engage AI auch über APIs in deine eigenen Systeme und Tools integrieren.

## DARUM SOLLTEST DU DICH FÜR ENGAGE AI ENTSCHEIDEN

Der Tonfall ist der beste Indikator für Stimmung und Engagement. Deshalb haben wir unsere KI darauf trainiert, den menschlichen Tonfall zu verstehen. Dafür waren nur 20 Jahre Forschung der besten Professor:innen und Ingenieur:innen auf dem Gebiet der Voice-Emotion-Technologie, mehr als 6.000 Parameter der menschlichen Stimme, Millionen analysierter Gespräche und unendliche E-Mail-Threads mit dem Wort „Algorithmus“ nötig. Diese bahnbrechende Software ist unserer Meinung nach die beste am Markt verfügbare Lösung, um die Kundenzufriedenheit zu messen. Doch wir vereinfachen das Komplizierte und haben all das Wissen und die Daten in eine überraschend intuitiv bedienbare und attraktive Oberfläche verpackt. Mit leicht lesbaren, farbcodierten Diagrammen, personalisierbaren Avataren und Live-Tipps und -Tricks, die Mitarbeiter:innen helfen, Gespräche in Echtzeit zu verbessern.

