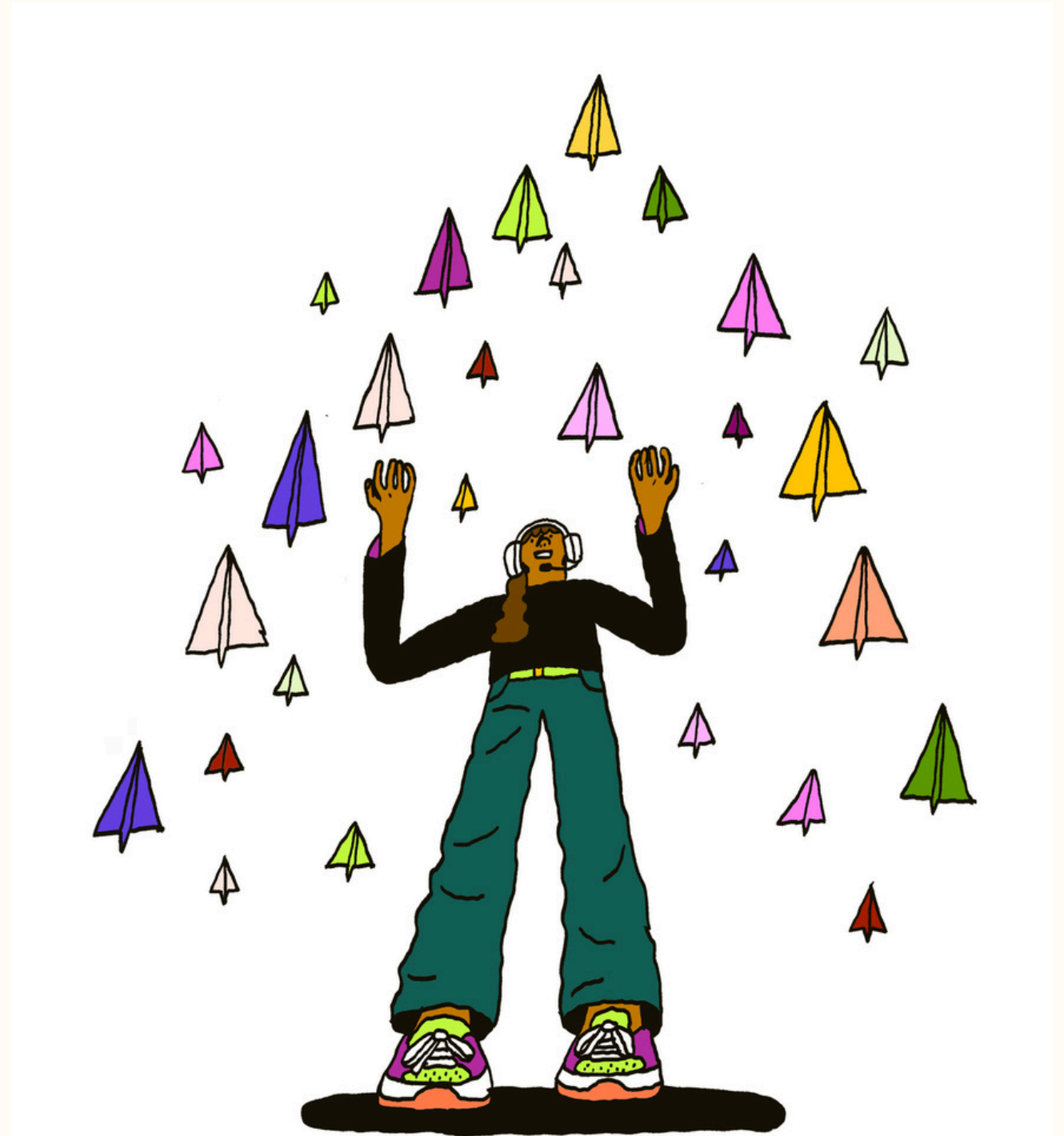


Qualitätssicherung mit **KI**: Ein Leitfaden für den Kundenservice



Inhaltsverzeichnis

1 Was ist Qualitätssicherung im Kundenservice?

2 Wie verändert KI die Qualität im Kundenservice?

3 Was ist automatisierte Qualitätssicherung (AutoQA)?

4 Best Practices für ein QA-Programm, das zu Ihren Zielen passt

- Aufbau Ihrer Scorecard: Kategorien und Bewertungen
- Wer sollte Reviews durchführen?
- Qualitätssicherung für KI-Agenten
- Automatisierung und KI nutzen, um bessere Review-Einblicke zu gewinnen

5 Was Sie von einem KI-gestützten Qualitätssicherungstool erwarten können

Was ist Qualitätssicherung im Kundenservice?

Qualitätssicherung im Kundenservice ist zu einer Standardpraxis für ambitionierte Unternehmen geworden. Obwohl sie in ihrer Natur einfach ist, verbessert sie die Kundenbindung, fördert die Loyalität und senkt die operativen Kosten. Auch als Support-QA bekannt, bezeichnet sie die Praxis, Kundengespräche zu überprüfen, um die Leistung Ihres Support-Teams zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Bis vor Kurzem mussten alle Reviews manuell von einem Qualitätsspezialisten oder Teamleiter durchgeführt werden. Mit dem Aufkommen der automatisierten Qualitätssicherung können KI-gestützte Tools wie Zendesk QA heute jedoch 100 % der Gespräche über gängige Kategorien hinweg automatisch bewerten. Dadurch können sich Teams bei ihren Reviews auf kritische Gespräche konzentrieren, die Verbesserungsbereiche aufzeigen.

QA-Reviews liefern wichtige Daten für eine Feedback-Schleife, die das Kundenerlebnis kontinuierlich und systematisch verbessert.



Der Unterschied zwischen der Messung der Support-Qualität und der Messung der Kundenzufriedenheit

Während Kundenkennzahlen wie der Customer Satisfaction Score (CSAT) und der Net Promoter Score (NPS) wertvoll sind, um Kundenzufriedenheit und -loyalität zu verstehen, helfen sie Ihrem Team nur begrenzt dabei, die tatsächliche Servicequalität zu verbessern.

Wenn Kunden den Support bewerten, kann ihre Bewertung auch Faktoren widerspiegeln, die außerhalb des Einflussbereichs des Supports liegen, zum Beispiel:

- Preise und wahrgenommener Wert
- Kritik am Produkt selbst
- Rückgabe- und Erstattungsrichtlinien

Außerdem kennen Kunden die Servicestandards eines Unternehmens nicht. Mitunter übersteigen ihre Erwartungen das, was Ihr Support-Team leisten kann; in anderen Fällen sind die internen Erwartungen höher als die der Kunden.

Qualitätssicherung (QA) verschafft Ihnen ein klares Verständnis der Kundenerwartungen und zeigt, wie gut Ihr Team diese erfüllt.

Der Internal Quality Score (IQS) ist die Kennzahl, die die Teamleistung auf Basis interner Qualitätsstandards abbildet. Jede überprüfte Konversation wird anhand der Kategorien Ihrer QA-Scorecard bewertet, und der IQS wird aus der Gesamtsumme dieser Bewertungen berechnet.

Wenn Sie die Qualität Ihres Kundenservice wirklich messen möchten, müssen Sie Folgendes kombinieren:

- **Externe Bewertungen** (erhoben über Kundenumfragen wie CSAT oder NPS), die die Einstellung Ihrer Kunden zu Ihrem Produkt, Ihrem Support und Ihrem Unternehmen insgesamt widerspiegeln.

- **Interne Bewertungen** (Qualitätssicherung im Kundenservice), bei denen Kundeninteraktionen anhand Ihrer internen Qualitätskriterien bewertet werden.

Warum Qualitätssicherung wichtig ist

AGENTENENGAGEMENT

SENKUNG DER BETRIEBSKOSTEN

VERBESSERUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -LOYALITÄT

Qualitätssicherung (QA) steigert das Engagement von Kundenservice-Agenten erheblich, indem sie ein unterstützendes, auf Weiterentwicklung ausgerichtetes Umfeld schafft. Durch regelmäßige Reviews werden alle eingebunden und ein teamweiter Dialog über Leistung eröffnet. Dieses gemeinsame Verständnis schafft Vertrauen und motiviert Agenten, dauerhaft hohe Standards einzuhalten.

Obwohl die meisten Teams die Bedeutung von kontinuierlichem Training und Weiterentwicklung kennen, führt dies manchmal zu einem breiten „One-size-fits-all“-Coaching-Ansatz. Solche verallgemeinerten Methoden können nach hinten losgehen und eher zu Desinteresse als zu mehr Engagement führen. Mithilfe von QA lassen sich individuelle Stärken und Verbesserungsbereiche gezielt identifizieren, sodass Agenten Verantwortung für ihre eigene Leistung übernehmen können. Zielgerichtetes, datenbasiertes Coaching reduziert zudem den Zeitaufwand für allgemeine, wenig wirksame Schulungen.

Warum Qualitätssicherung wichtig ist

AGENTENENGAGEMENT

SENKUNG DER BETRIEBSKOSTEN

VERBESSERUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -LOYALITÄT

Moderne Qualitätssicherungstechnologie hilft Ihnen, über herkömmliche manuelle QA-Praktiken hinauszugehen und Ihre Support-Abläufe kosteneffizienter zu gestalten.

Das oft zitierte Mantra „mehr mit weniger erreichen“ ist in der Praxis schwer umzusetzen. Teams fühlen sich schnell überfordert, wenn sie versuchen, Servicequalität und Budgetvorgaben gleichzeitig auszubalancieren. Zu viele Tools im Tech-Stack verschärfen dieses Problem zusätzlich. Wird jedoch ein QA-Tool genutzt, das vollständig in den Helpdesk integriert ist, und werden dessen Funktionen konsequent ausgeschöpft, steigt die operative Effizienz deutlich.

KI-gestützte QA-Tools schaffen Freiräume, damit sich Teams auf strategische Verbesserungen und Schulungen konzentrieren können. Die Automatisierung der Prozesse, die einen QA-Workflow verbinden – etwa das Identifizieren der wichtigsten zu überprüfenden Konversationen und deren Zuweisung an feste Reviewer – ermöglicht kontinuierliche Verbesserungen, ohne dass stundenlang manueller Pflegeaufwand entsteht.

Wie QA langfristige Support-Kosten senkt

- **Schließen von Wissenslücken bei Agenten für eine höhere Support-Genauigkeit**

Erweiterte Analysen helfen dabei, Schwachstellen auf Sprach-, Team- oder Agentenebene zu identifizieren. Review-Daten lassen sich gezielt in Coaching- und Anreizprogramme einfließen, um Kosten zu reduzieren, die durch ineffizienten Support entstehen.

- **Verbesserung der Mitarbeiterbindung**

Weltweit gehen Unternehmen jährlich rund 8,8 Billionen US-Dollar durch die geringe Produktivität unmotivierter Mitarbeiter verloren. Die Anerkennung der Arbeit von Agenten und Investitionen in ihre Weiterentwicklung durch regelmäßige Qualitätsreviews vermitteln Wertschätzung und steigern die Bindung.

- **Reduzierung des Zeitaufwands von Führungskräften für manuelle Reviews und Prozesspflege**

QA-Automatisierungen liefern bisher unerreichte Einblicke in die Qualität Ihres Supports. Sie automatisieren nicht nur den reibungslosen Ablauf des Verbesserungsprozesses, sondern auch die Bewertung von 100 % der Gespräche in den gängigsten Kategorien wie Grammatik und Tonfall.

„Zendesk QA hat den Zeitaufwand pro Review bei mir um etwa die Hälfte reduziert, wenn man die gesamte manuelle Arbeit berücksichtigt, die wir zuvor erledigen mussten.“

Ross Parmly,

Senior Customer bei Advocacy Manager



Warum Qualitätssicherung wichtig ist

AGENTENENGAGEMENT

SENKUNG DER BETRIEBSKOSTEN

VERBESSERUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -LOYALITÄT

Qualitätssicherung ist eine der effektivsten Methoden, um Blocker in Ihrem Kundenerlebnis zu identifizieren.

Kundenerwartungen sind ständig im Wandel, und die Implementierung eines robusten QA-Programms ist entscheidend, um das CSAT-Bullseye zu treffen. Durch Qualitätssicherung können Sie Probleme proaktiv erkennen und beheben. Durch die Analyse von Konversationen können Support-Teams konkrete Probleme identifizieren und Muster erkennen, die zur Unzufriedenheit der Kunden beitragen. Qualitätssicherung deckt Verbesserungspotenziale über zwei zentrale Ansätze auf:

- Faktoren innerhalb des Kundenservice-Teams, wie Agentenleistung und Support-Prozesse, die intern vom Kundenservice-Team gesteuert werden können.
- Externe Faktoren, wie Produkt oder Preisgestaltung, die an Entscheidungsträger eskaliert werden können, sodass übergreifende Änderungen wiederkehrende Probleme beheben.

Wie verändert KI die Qualität im Kundenservice?

Spricht man im Kundenservice darüber, wie künstliche Intelligenz die Art und Weise verändern wird, wie Unternehmen mit Kunden kommunizieren, ist es schwer, nicht zur Übertreibung zu neigen. Dennoch ist es wichtig, sich daran zu erinnern, dass der Kunde immer ein Mensch ist. Das Erfüllen von Kundenerwartungen bleibt das oberste Ziel des Kundenservices.

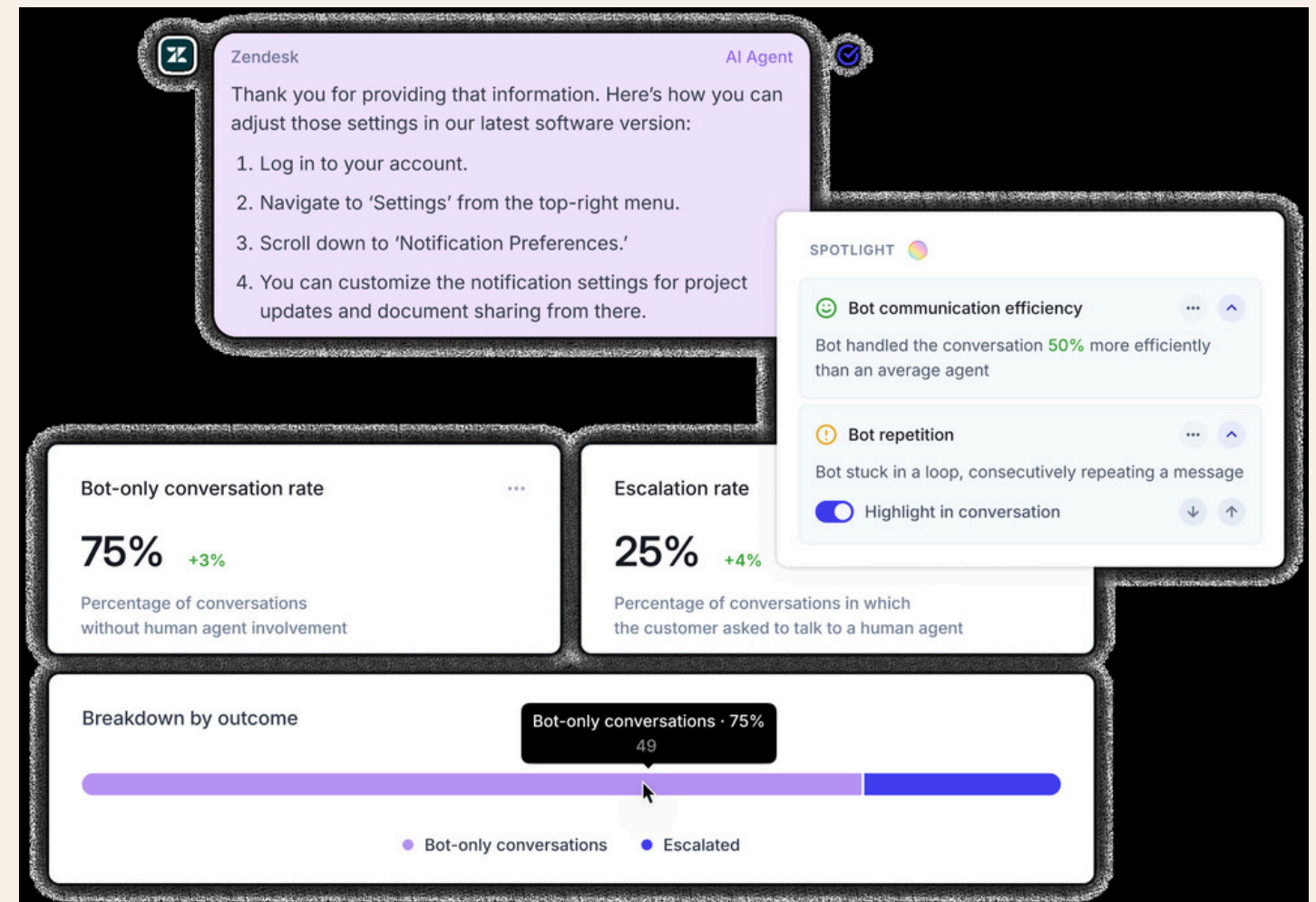
Die Fähigkeit von KI, echte Konversationen zu erzeugen und sowohl im beruflichen als auch im privaten Alltag als Assistent zu fungieren, markiert den Beginn einer neuen Ära der Kommunikation. Sie bringt auf beiden Seiten – bei Kunden wie auch bei Unternehmen – neue Dimensionen in den Kundenservice. Während sich Kunden aller Generationen anpassen, steigen ihre Erwartungen, denn:

- **Unternehmen können schnelleren, präziseren und personalisierteren Service bieten.** Kundenservice-Agenten werden heute durch Software und Tools unterstützt, die ihnen genaue, personalisierte Daten zu Produkten und Kunden für komplexere Fälle liefern. KI-Agenten helfen Kunden bereits bei der Fehlerbehebung, der Sendungsverfolgung, der Terminplanung und vielem mehr.
- **Menschen erwarten Perfektion von Maschinen.** Selbstfahrende Autos sind das klassische Beispiel. Sie können nicht betrunken fahren, werden nicht müde und schreiben keine Nachrichten während der Fahrt. Dennoch haben 68 % der US-Amerikaner Angst vor selbstfahrenden Autos (Forbes). Medien berichten deutlich intensiver über tödliche Unfälle mit solchen Fahrzeugen als über Unfälle, die durch menschliche Fehler verursacht werden. Ein ähnlicher Vergleich lässt sich bei den Erwartungen von Kunden an KI-Agenten im Vergleich zu menschlichen Service-Agenten ziehen.

KI verändert den Kundenservice grundlegend, indem sie neue Maßstäbe für Effizienz, Personalisierung und Verfügbarkeit setzt. **Qualität ist daher ein sich ständig bewegendes Ziel, das von den sich weiterentwickelnden Erwartungen der Kunden geprägt wird.**

Ein robustes Qualitätssicherungsverfahren, das neue Innovationen in Kundenservice-Technologien wie AutoQA nutzt, hilft Teams dabei, selbst höchste Standards in der Qualität des Kundensupports zu erreichen.

Nutzen Sie KI, um blinde Flecken in der Qualität Ihres KI-Agenten-Supports aufzudecken



Was ist automatisierte Qualitätssicherung (AutoQA)?

AutoQA steht für automatisierte Qualitätssicherung. Dabei handelt es sich um den Einsatz von KI zur Selbstbewertung von Support-Tickets. AutoQA berücksichtigt mehrere Kategorien wie Grammatik und Empathie sowie verschiedene Sprachen, um große Ticketvolumen in kürzerer Zeit zu bewältigen.

Automatisierte Qualitätssicherung fungiert als erste Instanz der Qualitätskontrolle und ermöglicht Support-Teams Einblicke in 100 % ihrer Kundeninteraktionen. Sie liefert einen vollständigen, objektiven Überblick über Support-Leistung und Schulungsbedarf und spart Reviewer-Zeit, sodass sie sich auf die kritischsten Konversationen konzentrieren können.

Im Durchschnitt können Unternehmen nur etwa 2 % ihrer Support-Konversationen manuell überprüfen (Customer Service Quality Benchmark Report, 2023). Diese Zeit sollte für die Analyse der Gespräche mit dem höchsten Lernpotenzial genutzt werden – also jener, die dem Qualitätsteam präzise Hinweise darauf geben, wie sich die Kundenzufriedenheit negativ auswirken könnte.

Das bedeutet jedoch nicht, dass die übrigen 98 % keinen Wert haben. Jede Konversation ist relevant, wenn es darum geht, Gesprächsqualität aus statistischer Perspektive zu verstehen – einschließlich Einblicken in die Leistung von KI-Agenten. **Ohne auch nur eine einzelne Interaktion öffnen zu müssen, liefert AutoQA Erkenntnisse zu Trends und Mustern sowohl der allgemeinen Kundenstimmung als auch der Teamleistung.**

Ihre automatisierte QA-Kennzahl

Der **Automated Quality Score (AQS)** ist eine KI-gestützte Kennzahl, die die Qualität von Interaktionen über ein gesamtes Support-Team hinweg bewertet. Er wird ähnlich wie der Internal Quality Score (IQS) berechnet, basiert jedoch auf aktiven AutoQA-Kategorien. In Zendesk QA wird der AQS zusammen mit dem IQS angezeigt, was einen einfachen Vergleich sowie tiefere Einblicke in Leistungstrends und Verbesserungsbereiche ermöglicht.

$$\frac{\text{SUM OF RATINGS}}{\text{MAXIMUM AVAILABLE SCORE} \times \text{NUMBER OF CATEGORIES}} \times 100 = \text{IQS (\%)}$$

Best Practices für ein KI-gestütztes QA-Programm, das zu Ihren Zielen passt

Jedes Unternehmen hat eine eigene Vorstellung davon, was für das eigene Geschäft und die Kunden am wichtigsten ist. Während Geschwindigkeit und Genauigkeit für jedes Support-Team zentrale Leistungskennzahlen sind, variiert die Definition exzellenter Kundenservicequalität je nach Branche, Produkt, Unternehmensgröße usw.

Ein durchdachter Qualitätssicherungsplan stellt sicher, dass Ihr Team unabhängig von den jeweiligen Prioritäten erfolgreich ist. Manche Unternehmen legen den Fokus auf personalisierte Unterstützung, um Produktnutzung zu fördern und Upselling zu betreiben, während andere kurze und schnelle Interaktionen bevorzugen.

QA-Programme sollten mit Blick darauf eingerichtet werden, wie diese Ziele erreicht werden können. Auch wenn kein Prozess in Stein gemeißelt sein sollte, erfordert der Aufbau eines Teams, das Kundenerwartungen erfüllt, eine solide Grundlage – und ein klares Verständnis der Möglichkeiten und Feinheiten, die ein QA-Tool bietet.

BEISPIELE FÜR ZIELE

90%

Verbesserung der Kundenservicequalität, indem sowohl IQS als auch CSAT bis zum Jahresende auf über 90 % gesteigert werden.

80%

Upselling in jeder Interaktion, mit einer Bewertung von mindestens 80 % in der QA-Bewertungskategorie „Upselling von Produkten“.

Aufbau Ihrer Scorecard: Kategorien und Bewertungen

Eine gut strukturierte Scorecard hilft dabei zu bewerten, wie gut die Support-Interaktionen Ihres Teams mit den internen Kundenservice-Standards übereinstimmen.

Auswahl von Kategorien für manuelle Reviews

Jedes Qualitätskriterium sollte mindestens einer entsprechenden Bewertungskategorie zugeordnet sein.

Ein schlanker Ansatz mit bis zu fünf Bewertungskategorien bietet eine Einfachheit, die die meisten Teams für manuelle Reviews als effektiv empfinden. In Branchen, in denen QA zur Unterstützung der regulatorischen Compliance eingesetzt wird, können jedoch auch komplexere Scorecards sinnvoll sein.

Bei der Auswahl der Kategorien für Ihre Scorecard ist Priorisierung entscheidend. Beginnen Sie damit, die wichtigsten Aspekte Ihrer Kundeninteraktionen zu identifizieren, und gewichten Sie diese Kategorien stärker. Ist beispielsweise die Lösungszeit für Ihr Team besonders wichtig, können Sie in Zendesk QA festlegen, dass sie im Gesamtscore höher gewichtet wird.

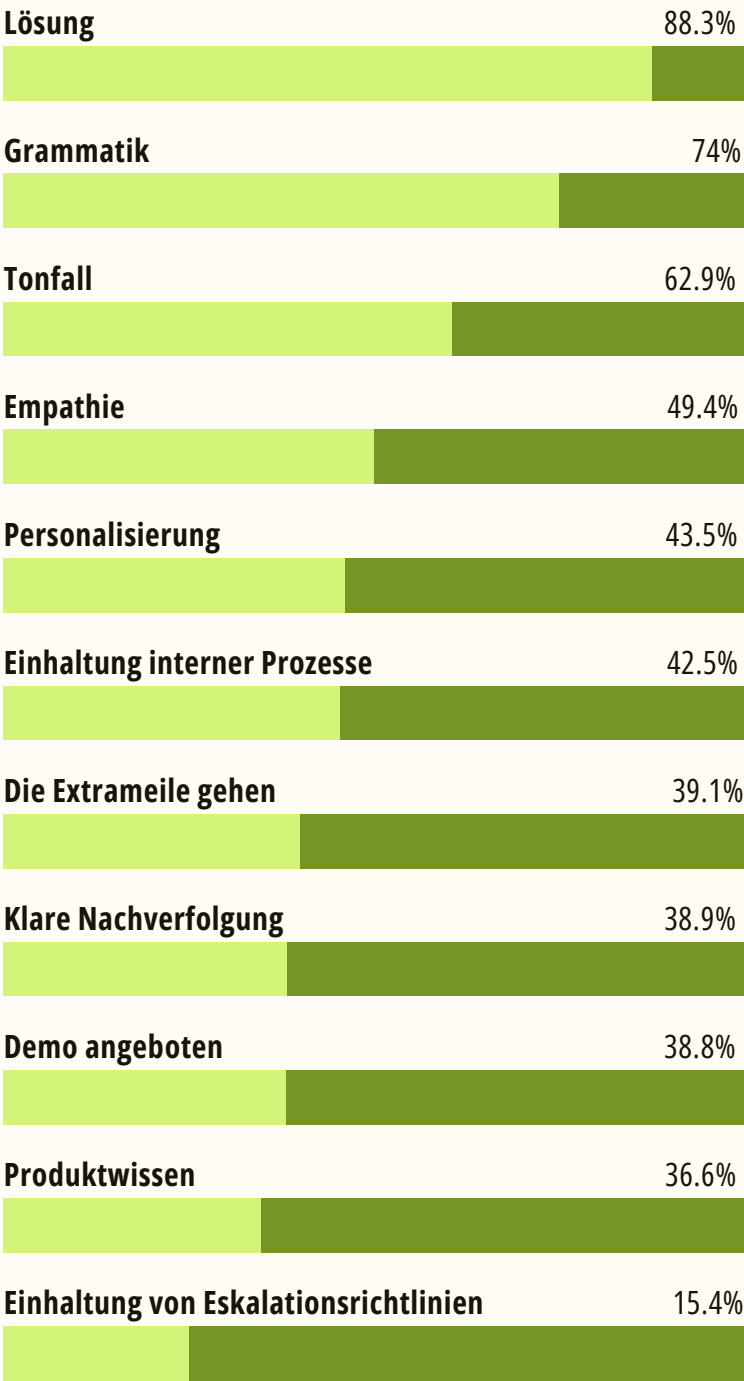
Zusätzlich können bestimmte Kategorien als kritisch markiert werden. Ein Nichterfüllen dieser Kriterien kann dazu führen, dass das gesamte Ticket als nicht bestanden gilt. Dieser Ansatz stellt sicher, dass sich Ihr Team auf das wirklich Wesentliche konzentriert.

Bewertungsskalen können von 2 bis 11 Punkten oder mehr reichen. Während größere Skalen präzisere Ergebnisse liefern, können sie den Bewertungsprozess auch verkomplizieren. Daher entscheiden sich viele Teams für ein einfaches „Bestanden/Nicht bestanden“-Modell.

Finden Sie die richtige Balance zwischen Detailtiefe und Praktikabilität, um eine Skala zu wählen, die für Ihr Team am besten funktioniert.

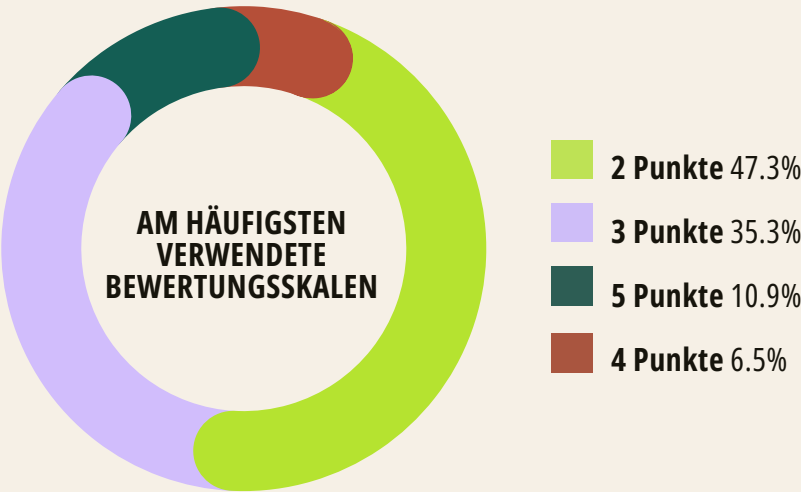
Wie Unternehmen ihre Scorecards in Zendesk QA einrichten

Die häufigsten Kategorien:



14 Durchschnittliche Anzahl an Kategorien

8 Median der Kategorienanzahl



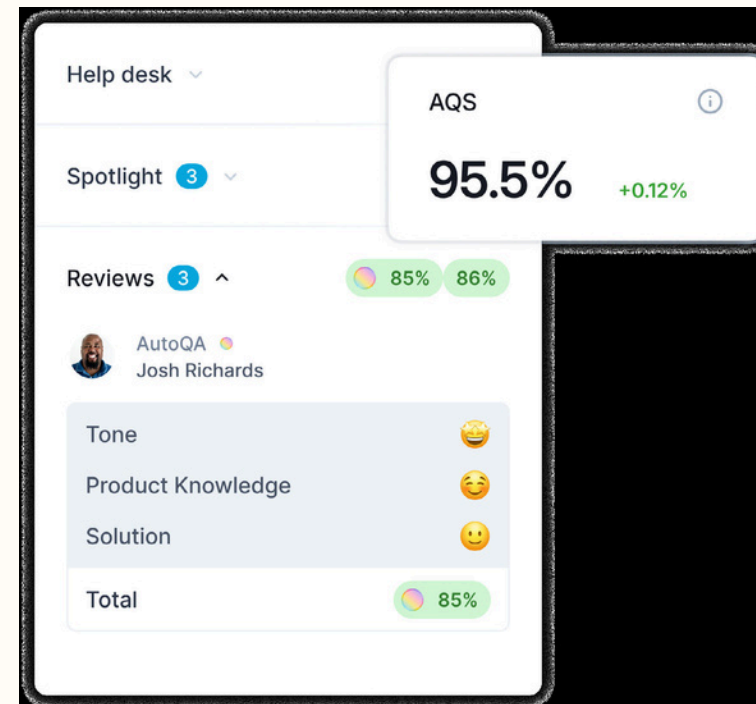
Unterschiedliche Scorecards für unterschiedliche Teams

Verschiedene Teams benötigen möglicherweise unterschiedliche Scorecards. Passen Sie Ihre Scorecard an die spezifischen Aufgaben und Ziele jedes Teams an. So kann ein Tier-2-Support-Team den Schwerpunkt auf Problemlösung und technische Genauigkeit legen, während ein Tier-1-Kundenservice-Team stärker auf Personalisierung und Empathie fokussiert ist.

Passen Sie Ihre Zendesk-QA-Scorecards entsprechend an, um sicherzustellen, dass die Review-Daten relevant sind und mit den individuellen Zielen jedes Teams übereinstimmen.

Erstellung einer automatisierten QA-Scorecard

Automatisierte Reviews können auf zwei Arten eingesetzt werden: zur Ergänzung manueller Reviews oder als eigenständige Methode, um 100 % aller Interaktionen zu analysieren, ohne dass ein menschlicher Reviewer erforderlich ist.



- Zur Unterstützung manueller Reviews fügen Sie Ihrer Haupt-Scorecard die relevanten AutoQA-Kategorien hinzu. Auch wenn KI nicht alle Kategorien bewerten kann, helfen die bereitgestellten Scores den Reviewern, sich während der manuellen Bewertung ein fundierteres und objektiveres Urteil zu bilden.
- Erstellen Sie eine separate AutoQA-Scorecard, in der alle automatisierten Bewertungskategorien aktiviert sind. So werden 100 % der Konversationen im Hintergrund von KI analysiert, parallel zu Ihren manuellen QA-Prozessen. Dies hilft, Trends und Schulungsbedarfe zu identifizieren, ohne den IQS Ihrer Agenten zu beeinflussen.

Wer sollte Reviews durchführen?

Unterschiedliche Support-Teams organisieren Reviewer-Rollen je nach Teamgröße und -struktur unterschiedlich. Best Practices empfehlen, mehrere dieser Optionen zu kombinieren, um von einer vielschichtigen QA zu profitieren. So setzen viele Teams beispielsweise auf einen QA-Spezialisten für tiefgehende manuelle Analysen, ergänzt durch automatisierte QA für eine 100%ige Abdeckung, während Manager monatlich mehrere Reviews pro Teammitglied durchführen.

Reviews durch QA-Spezialisten

Große oder wachsende Teams verfügen häufig über einen QA-Spezialisten oder ein QA-Team, das die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellt, Agenten Feedback und Schulungen bietet und Bereiche zur Prozess- und Leistungsverbesserung identifiziert.

Reviews durch Manager

Regelmäßige Reviews einzelner Konversationen geben Teamleitern ein praxisnahes Verständnis der Leistung und liefern Inhalte für One-on-One-Gespräche. Mit zunehmender Teamgröße ist es jedoch notwendig, einen QA-Spezialisten einzustellen oder auszubilden, um zu verhindern, dass Manager zu viel Zeit mit Reviews verbringen.

Automatisierte Reviews

AutoQA stellt eine 100%ige Abdeckung aller Support-Interaktionen mit konsistenten und objektiven Bewertungen sicher. Dadurch können sich Manager und QA-Spezialisten auf Datenanalysen und die Verbesserung der Kundenzufriedenheit konzentrieren.

Peer-Reviews

Peer-Reviews ergänzen die Top-down-Qualitätskontrolle, indem sie den Teamzusammenhalt stärken und den Wissensaustausch fördern. Regelmäßige Peer-Reviews schaffen ein gemeinsames Verständnis von Support-Strategien und vereinen das Team hinter einem gemeinsamen Ziel.

Self-Reviews (Selbstbewertungen)

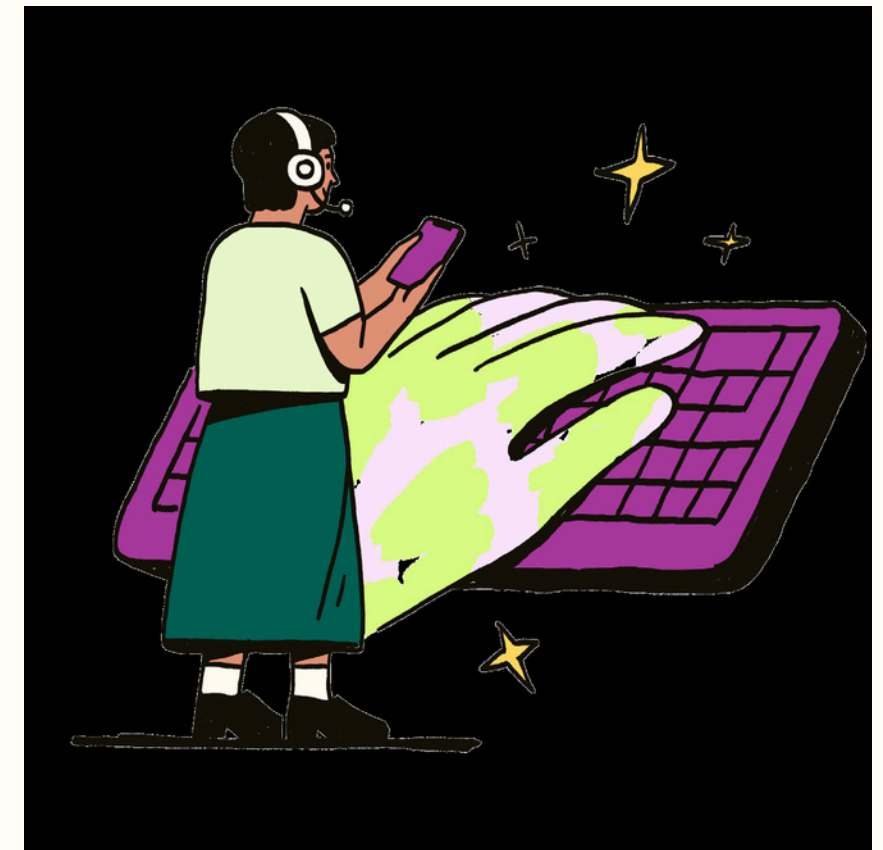
Selbstbewertungen fördern die professionelle Weiterentwicklung, indem sie Agenten helfen, ihre eigenen Kommunikationsmuster zu erkennen und zu verbessern. Agenten zu vertrauen, ihre eigene Leistung zu bewerten, stärkt zudem das Engagement im Team.

Qualitätssicherung für KI-Agenten

Unternehmen setzen zunehmend auf Chatbot-Funktionen, um einen Großteil der Arbeit im Kundenservice zu übernehmen – und auch KI-Agenten sind von den Anforderungen an Qualitätssicherung nicht ausgenommen.

So wie QA-Review-Daten das Coaching von Kundenservice-Agenten unterstützen, helfen QA-Reviews von KI-Agenten dabei, deren Antworten kontinuierlich zu verbessern. Je mehr Daten der KI zur Verfügung stehen, desto effizienter und effektiver wird ihre Ausgabe. **Eine kontinuierliche Qualitätssicherung von KI-Konversationen stellt die Kundenzufriedenheit sicher.** Man kann sich das wie einen Stresstest für den Gesprächsfluss Ihres Chatbots vorstellen.

Angesichts der Fähigkeit von KI-Agenten, große Interaktionsvolumina zu bewältigen, wäre eine manuelle Überprüfung aller Gespräche für Ihr Qualitätsteam kontraproduktiv und extrem zeitaufwendig. Aus diesem Grund ist automatisierte Qualitätssicherung der beste Ansatz für die QA von Chatbots.



Automatisierung und KI nutzen, um bessere Review-Einblicke zu gewinnen

Wenn automatisierte Qualitätssicherung 100 % der Support-Interaktionen für allgemeine Datenerfassung und Mustererkennung abdeckt, gewinnen Reviewer Zeit, um sich auf Konversationen mit höherem Lernpotenzial zu konzentrieren.

„Wenn man den Kundenservice überwachen möchte, besteht oft der Wunsch, alles zu wissen. Aber man will oder kann nicht alles überprüfen. Deshalb ist beim Review-Prozess das Sampling entscheidend. Mit Zendesk QA wird dieses kritische Sampling für manuelle Reviews wiederholt, automatisch und mühelos für Sie erledigt.“

Mervi SeppRei, PhD

Senior Manager, Machine Learning bei Zendesk

Während viele Teams Konversationen einfach zufällig auswählen, werden dabei komplexe Interaktionen nicht priorisiert, die wertvolle Einblicke in Herausforderungen im Kundenservice und Schulungsbedarfe liefern. Zufälliges Sampling führt häufig zu einem überproportionalen Fokus auf routinemäßige oder wenig aussagekräftige Interaktionen und verschwendet dadurch wertvolle Review-Ressourcen. Stattdessen sollten Sie sich auf Konversationen konzentrieren, die folgende Kriterien erfüllen:

Abwanderungsrisiko

Konversationen, in denen Kunden den Wunsch äußern zu kündigen – besonders wichtig für Reviews, um frühzeitig Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Eskalationsanfragen

Konversationen, in denen Kunden eine Weiterleitung an eine höhere Support-Ebene verlangen, was auf komplexere Probleme oder einen dringenden Handlungsbedarf hinweist.

Erforderliche Nachverfolgung

Konversationen, in denen ein Support-Agent weitere Schritte zugesagt hat, um Erwartungen und Verbindlichkeit zu überprüfen.

Positives oder negatives Sentiment

Konversationen, in denen Kunden ausdrücklich Zufriedenheit oder Unzufriedenheit äußern – hilfreich, um erfolgreiche Interaktionen hervorzuheben oder konkrete Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Konversationen, die diesen Kriterien entsprechen, sind die Nadeln im Heuhaufen: Sie helfen dabei, verborgene Informationsschätze aufzudecken, die sonst im Helpdesk untergehen würden.

Es ist zwar möglich, eigene Filter zu erstellen, um passende Konversationen für Reviews zu finden, doch Einrichtung und Pflege sind zeitaufwendig und kostspielig.

KI-gestützte Filter können heute jedoch komplexe Textanalysen durchführen, um die relevantesten Konversationen für manuelle Reviews gezielt herauszufiltern.

Der Zendesk QA Spotlight-Filter

identifiziert und markiert solche Konversationen automatisch und leitet sie direkt in Ihren Review-Stream weiter. Durch die Analyse von Mustern und Stimmungen in Support-Interaktionen erkennt er, wo besonders wirkungsstarke Konversationen liegen. Zusätzlich nutzt er einen speziell entwickelten Filter namens Outlier. Outlier versteht die typischen Merkmale Ihrer Support-Kommunikation und erkennt atypische oder ungewöhnliche Konversationen, die vom Normalfall abweichen. Diese Must-review-Interaktionen sind besonders wertvoll, da ihre Komplexität wichtige Lernerkenntnisse liefert, die über Standardfälle hinausgehen.

Was Sie von einem KI-gestützten Qualitätssicherungstool erwarten können

Wie in vielen anderen Bereichen des Kundenservice haben sich auch die Vorteile der Qualitätssicherung in den letzten Jahren erheblich erweitert. Während vor einem Jahrzehnt selbst Unternehmen, die QA betrieben, noch alles in Tabellenkalkulationen erfassten, können moderne Tools heute nicht nur einen Großteil der Prozesse automatisieren, sondern liefern auch Daten, die Führungskräften eine neue Perspektive darauf geben, wie Kundenerwartungen erfüllt werden können. KI-gestützte Tools eröffnen Möglichkeiten, die weit über konventionelle QA hinausgehen.

Es geht nicht darum, auf schlechte CSAT-Bewertungen zu reagieren, sondern darum, das eigene Support-Team proaktiv zu verstehen und mithilfe präziser Daten Verbesserungen zu erzielen, die sogar über die Kundenerwartungen hinausgehen.



Ihre Checkliste für ein Qualitätssicherungstool

1. Zeitsparende Automatisierungen für die QA-Pflege

Die Verbesserung ineffizienter Prozesse hat für **59 % der Kundenservice-Führungskräfte** höchste Priorität. Die Automatisierung der Prozessketten hilft Teams dabei, exzellenten Service über Teams, Sprachen, BPOs und Zeitzonen hinweg sicherzustellen. Ein Qualitätssicherungstool sollte Folgendes bieten, um manuellen Pflegeaufwand zu vermeiden:

- Nahtlose Integration in den Helpdesk, um alle Konversationen in die Review-Plattform zu übernehmen
- Echtzeit-Benachrichtigungen, die Agenten und Reviewer über Feedback und Review-Status informieren
- Zeiterfassung für Reviews
- Integration in Ihren Tech-Stack, z. B. über eine Slack-Integration und eine Browser-Erweiterung, um eine reibungslose Kommunikation sicherzustellen
- Automatisierte Zuweisung von Reviews, um Regelmäßigkeit, vielfältige Stichproben, umfassende Abdeckung und klare Zielverfolgung zu gewährleisten

2. Automatisierte Qualitätssicherung

Natural Language Processing und Machine Learning haben sich so weit entwickelt, dass eine automatische Analyse und Bewertung von Konversationen über verschiedene Qualitätskategorien hinweg möglich ist – etwa Grammatik und Tonfall. AutoQA ermöglicht es Teams:

- Konversationen automatisch anhand vordefinierter Kriterien zu bewerten und so konsistente sowie objektive Beurteilungen sicherzustellen
- 100 % Abdeckung aller Support-Interaktionen für gängige Review-Kategorien zu erreichen
- Zentrale Leistungskennzahlen und potenzielle Problembereiche zu identifizieren, ohne manuelle Eingriffe erforderlich zu machen

Automatisierte
Bewertung und
Kennzeichnung

	NUTZUNG DURCH KUNDEN		ÜBEREINSTIMMUNG ZWISCHEN QA-SPEZIALISTEN UND KI	
Lösung angeboten	88%	2-stufige Skala	86%	2-stufige Skala
Grammatik	74%	2-stufige Skala	97%	5-stufige Skala
Tonfall	63%	2-stufige Skala	96%	5-stufige Skala
Empathie	49%	2-stufige Skala	96%	2-stufige Skala
Abschluss	7%	2-stufige Skala	97%	2-stufige Skala
Begrüßung	7%	2-stufige Skala	99%	2-stufige Skala
Lesbarkeit	7%	2-stufige Skala		3-stufige Skala
Verständnis	4%	2-stufige Skala		2-stufige Skala

KENNZEICHNUNG
UND EINBLICKE FÜR

Eskalation
15%

Extrameile
39%

Nachverfolgung
39%

Abwanderung
2%

3. KI-gestützte Funktionen für fortschrittliche Qualitätssicherung

Ihr Tool benötigt vielseitige KI-Technologien, um Ihrer Support-Qualität den nötigen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen und Kundenerwartungen zu übertreffen. **94 % der Führungskräfte sind sich einig**, dass KI in den nächsten fünf Jahren entscheidend für den Erfolg sein wird. Die folgenden KI-gestützten Funktionen für fortschrittliche Qualitätssicherung werden zunehmend unverzichtbar:

- KI-gestützte Filter zur Identifikation relevanter Konversationen, damit sich manuelle Reviews auf die wichtigsten Gespräche konzentrieren
- Erweiterte Modelle zur Analyse von Mustern innerhalb von Support-Konversationen
- Sentiment-Analyse, die sowohl Einblicke in die Kundenzufriedenheit als auch in die Leistung der Agenten bietet

4. Anpassungsfähigkeit an Teamstruktur und Ziele Ihres Supports

Eine Lösung, die zu Ihrem Team-Setup passt, ist entscheidend: Unabhängig von der Komplexität sollte Ihre Software Sie dabei unterstützen, Qualität auch im großen Maßstab zu steuern. Achten Sie darauf, dass die Technologie Folgendes ermöglicht:

- Anpassbare Scorecards, mit denen Sie Qualität im Kontext der jeweiligen Teamaufgabe definieren können
- Omnichannel-Kompatibilität, z. B. mit Speech-to-Text-Funktionen, um automatisch Gesprächszusammenfassungen für Review-Zwecke zu erstellen

5. Fortschrittliches Reporting für umfassende Einblicke

Alle Teams möchten datengetrieben arbeiten, doch dafür benötigen sie Echtzeit-Reports und Dashboards, die QA-Daten automatisch zusammenführen und verständlich aufbereiten. Dazu gehören:

- Berechnung des IQS (Internal Quality Score) auf Team- und Agentenebene
- Berechnung des AQS (Automated Quality Score) auf Team- und Agentenebene
- Automatisierte Dashboards mit erweiterten und anpassbaren Analysen zur Nachverfolgung der Performance über die Zeit
- Kategoriespezifische Diagramme zur Identifikation von Stärken und Schwächen

6. Coaching-Anreize

Das Erkennen von Wissenslücken ist nur ein Teil des Prozesses – entscheidend ist, dass ein Qualitätsmanagementprogramm auch tatsächlich zur Verbesserung der Agentenleistung führt. Um Ihr Team mithilfe von QA-Daten zur Exzellenz zu bringen, braucht es:

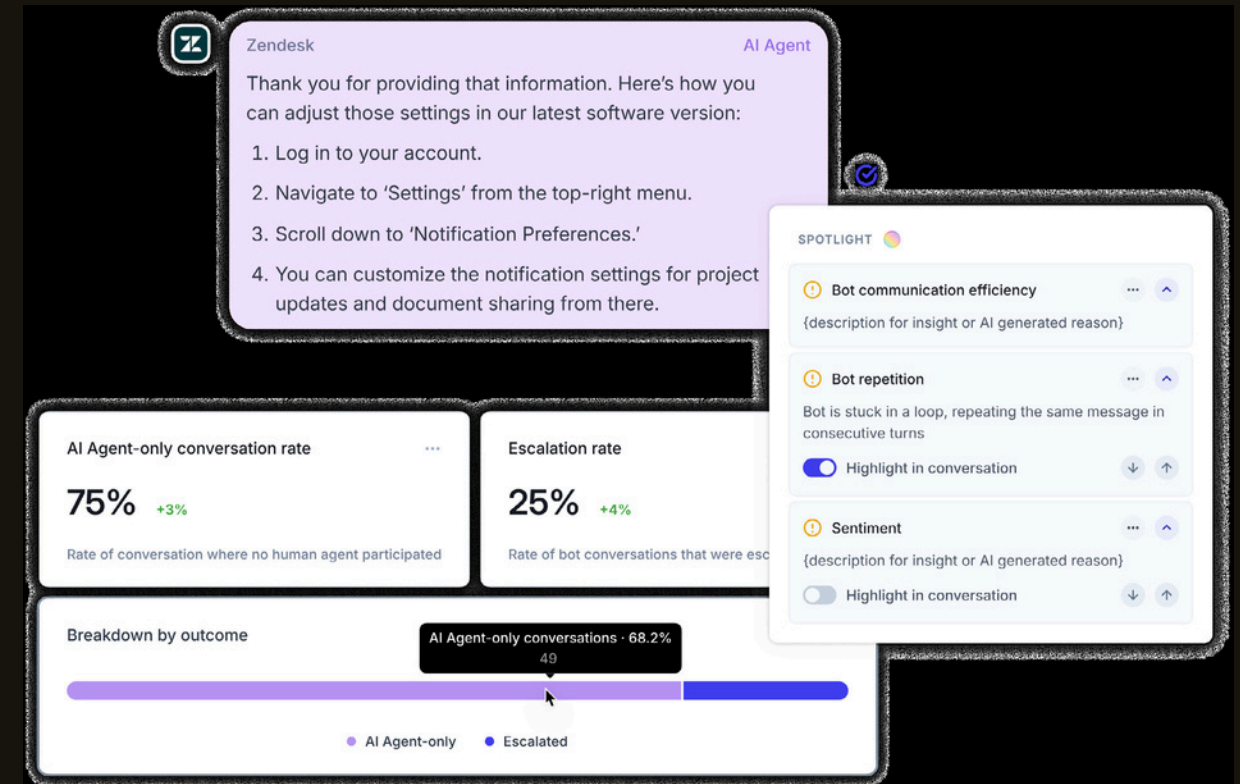
- In das QA-Tool integrierte Coaching-Sessions, in denen relevante Konversationen und Maßnahmen für Trainer und Agenten zugänglich sind
- Tools zur Steigerung des Agentenengagements, um Lernprozesse zu festigen
- Nachverfolgung von Verbesserungen über individuelle Dashboards

7. Sicherheit und Compliance

Ein erstklassiges QA-Tool muss Sicherheit an oberste Stelle setzen. Dazu gehören SOC2- oder ISO-Zertifizierungen für hohe Sicherheitsstandards, SAML-/Okta-/Google-Login für sicheren Zugriff, DSGVO-Konformität sowie die Option zur Datenspeicherung in Europa. Benutzerrollen sollten anpassbar sein, um Zugriffsrechte gezielt zu steuern und sicherzustellen, dass nur autorisierte Personen sensible Daten einsehen können.

Zendesk QA ist eine Qualitätssicherungssoftware, die darauf ausgelegt ist, den Umsatz Ihres Contact Centers durch herausragenden Kundenservice zu steigern. Sie deckt alle oben genannten Funktionen und noch mehr ab – nahtlos integriert in die Zendesk-Plattform.

Vertrieb kontaktieren



zendesk