

SIGMUND – Semantik- und emotionsbasiertes Gesprächs-Management in der Kundenberatung

Customer Relationship Management (CRM) und Callcenter-Systeme sowie deren strategische Verknüpfung spielen eine tragende Rolle in der Organisation eines effizienten Kundenkontakts und Kundenservices. In der Regel werden vom Callcenter ausgehende Telefonate (Outbound-Telefonie) – zumindest teilweise – durch CRM-Systeme, beispielsweise durch Kampagnen-Management, unterstützt. Die Bearbeitung der im Callcenter eingehenden Anrufe (Inbound-Telefonie) erfolgt bislang jedoch nur mit minimalem Echtzeit-Support für die Kundenberater auf Grundlage der Telefonnummer des Anrufers.

In dem Projekt SIGMUND wurde ein Konzept entwickelt, das die Tätigkeit der Callcenter-Agenten durch gesprächsbeleitende, situationsadäquate Bereitstellung von Informationen optimiert. Ein automatisiertes Gesprächs-Monitoring, das gesprächsrelevante Informationen auswählt und dem Berater zur Verfügung stellt, gewährleistet dies.

Hierzu werden zwei hochinnovative Verfahren eingesetzt:

- die Erkennung des Kundenverhaltens und des Gesprächsgegenstands anhand einer automatischen Analyse der gesprochenen Sprache und die
- nachfolgende Einbindung der so gewonnenen Hypothesen in das Beratungsgespräch;
- die semantisch angereicherte kontext-sensitive Bereitstellung von CRM-Informationen zur Unterstützung des Beratungsgesprächs unter Einbeziehung von Methoden des Text Mining zur semantischen Inhaltserschließung.

Die Projektgruppe verfassungsverträgliche Technikgestaltung (provet) an der Universität Kassel hat im Rahmen dieses Projekts die datenschutzrechtlichen Fragestellungen im Zusammenhang mit dem zu entwickelnden Gesamtsystem beantwortet und rechtskonforme Lösungen für die technische Ausgestaltung konzipiert. Unter Einhaltung der im Projektgutachten aufgezeigten datenschutzrechtlichen Vorgaben ist das gesamte Gesprächsmanagement-System sowohl im Hinblick auf die Kunden als auch in Bezug auf die Beschäftigten im Callcenter zulässig einfüh- und anwendbar. Die Umsetzung der entwickelten technischen und organisatorischen Gestaltungsvorschläge führt darüber hinaus zu einer signifikanten Erhöhung des gewährleisteten Datenschutzniveaus im Kontext des Systems.

Das Projekt wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert

und zusammen mit den Projektpartnern itCampus Software- und Systemhaus GmbH, CAS Software AG, TEMIS Deutschland GmbH und der TU Darmstadt, Fachbereich Informatik, Ubiquitous Knowledge Processing Lab durchgeführt.

Im Zusammenhang mit der Untersuchung entstandene Veröffentlichung:

Hoss, D.: Callcenter: Mitarbeiterkontrollen auf dem datenschutzrechtlichen Prüfstand, 2010.

Laufzeit

April 2009 bis Juni 2011

Drittmittelgeber

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

Projektleitung:

Prof. Dr. Alexander Roßnagel

Ansprechpartner:

Geschäftsführer/in provet

provet@iwr.uni-kassel.de

<http://provet.uni-kassel.de>

Anschrift:

Projektgruppe verfassungsverträgliche Technikgestaltung - provet -
Universität Kassel, Fachbereich 07
Pfannkuchstraße 1, 34109 Kassel