

Kategorie	Personalentwicklung/Qualifizierung – Nr. 06
Projekttitle	Telefoncoaching durch KI
Unternehmen	ERGO Group ERGO-Platz 1 40198 Düsseldorf
Ansprechpartner/in	Verena School, Head of Learning & Training, Tel. 01520 8664520, verena.school@ergo.de
Zusammenfassung des Projekts	<p>Telefonischer Kundenkontakt ist und bleibt für ERGO einer der zentralen Erfolgsfaktoren. Daher investieren wir hier viel Zeit und Geld in relevante Weiterbildungsmaßnahmen.</p> <p>Unser Ziel dabei ist es, dem Kunden ein optimales Serviceerlebnis zu bieten. Gar nicht so einfach für die Kolleginnen und Kollegen, die jeden Tag unzählige Telefonate – oft zu vergleichbaren Kundenanliegen – führen. Schnell schleichen sich Standard-Formulierungen und Gewohnheiten ein, die einem selbst gar nicht mehr auffallen.</p> <p>Daher ist gerade hier Feedback wichtig. Doch Live-Kundentelefonate zu begleiten und im Anschluss qualifiziertes Feedback zu geben bindet viele Kapazitäten bei den Telefon-Coaches. Zudem ist das Feedback durch einen Telefoncoach immer auch subjektiv. Und hier kommt die KI ins Spiel. Denn wir haben sie trainiert genau diesen Job zu übernehmen.</p>