



Die verschiedenen Produkte der MEIK® Serie



MEIK® Classic



MEIK® Classic Programmansicht (exemplarisch)



MEIK® KI Emotions



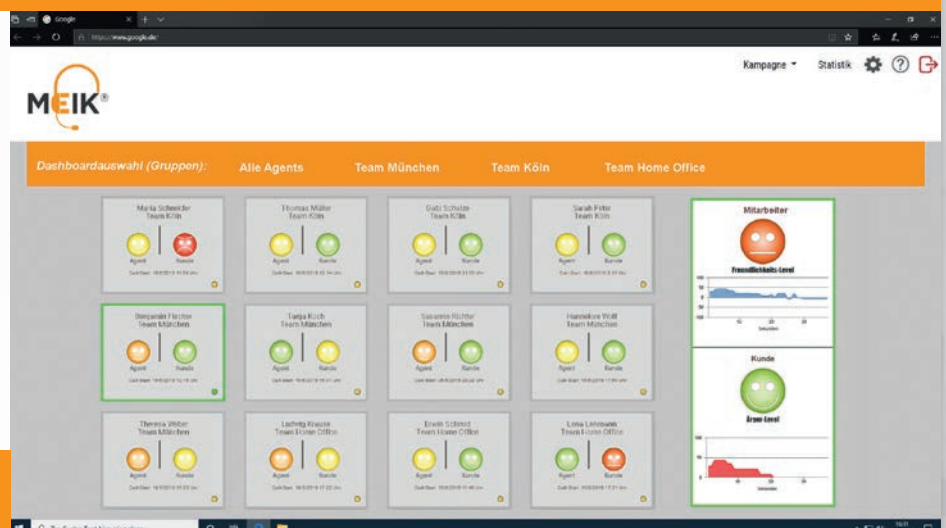
MEIK® KI Emotions Mitarbeiter Ansicht (exemplarisch)



MEIK® KI CC Edition



MEIK® KI Call Center Edition Dashboard Ansicht für Teamleiter (exemplarisch)



Technische Highlights	MEIK® Classic	MEIK® KI Emotions	MEIK® KI CC Edition
Auswertung von Emotions- und Ärgerlevel des Anrufenden und des Angerufenen aus dem Telefonsignal einer Telefonanlage in Echtzeit mit Künstlicher Intelligenz	✗	✓	✓
Visualisierung des Emotionsverlaufes	✗	✓	✓
Emotionserkennung in Echtzeit mit einer Genauigkeit von mindestens 75%	✗	✓	✓
Statistische Auswertung der Emotionswerte mit grafischer Ausgabe und CSV Export zur Weiterverarbeitung	✗	✗	✓
Reduzierung von Stress der Mitarbeiter durch Deeskalationsknopf	✗	✗	✓
Einbindung der Analysekomponente in bestehende Systeme	✗	✓	✓
Bei Zustimmung automatische Speicherung der Gespräche in Datenbank	✗	✗	✓
Bewertungs- und Kommentarfelder für die Mitarbeiter	✓	✗	✓
Live Anzeige aller aktiven Mitarbeiter im Gespräch	✗	✗	✓
Benutzer- und Gruppenverwaltung	✓	✗	✓
Geringe Systemvoraussetzungen und Flexibilität bei veränderten Hardwareumgebungen	✓	✓	✓
Automatische Aktualisierung von Leitfäden	✓	✗	✗
Die Speicherung erfolgt ausschließlich in Deutschland auf sicheren und verschlüsselten Servern. Alternativ bieten wir Ihnen auch eine Inhouse-Lösung an	✓	✓	✓
Erweiterbar um MEIK® KI Emotion	✓	✗	✗
Erweiterbar auf MEIK® KI Callcenter Edition Tool	✓	✓	✗
Erweiterbar um MEIK® Classic	✗	✓	✗

Nutzen für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter	MEIK® Classic	MEIK® KI Emotions	MEIK® KI CC Edition
Spielerische Verbesserung Ihrer Mitarbeiter durch visualisierte Gesprächsanalyse in "Echtzeit" und einfacher "Ampel-Smileyanzeige"	✗	✓	✓
Perfekte Selbstkontrolle, Einarbeitung und Schulungsunterstützung für Ihre Mitarbeiter	✓	✓	✓
Generierte Vorschläge für die optimale Einwandbehandlung	✓	✗	✗
Höchste Qualität von Gesprächsleitfäden für entspannteres Arbeiten	✓	✗	✗
Kampagnenmanagement	✓	✗	✗
Optimierte Coachingprozesse	✓	✓	✓
Schnellere Onboardingprozesse durch Unterstützung der Mitarbeiter	✓	✓	✓
Freundliche Gespräche durch die technische Unterstützung ergeben bessere Gespräche für Ihr Unternehmen	✓	✓	✓
Niedrigere Krankheitskosten durch Entlastung der Mitarbeiter	✓	✓	✓
Individualisierte Ansprache auf den Persönlichkeitstyp des Kunden durch INSIGHTS MDI®	✓	✗	✗
Verbesserte Kundenbeziehung	✓	✓	✓
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess und mehr Umsätze bzw. verbesserte Abarbeitung bei Schäden	✓	✓	✓
Ihre Mitarbeiter werden für jeden Gesprächserfolg motiviert und setzen eigene Tagesziele mit laufender Erfolgskontrolle	✓	✓	✓

A black and white photograph of a woman with dark hair tied back in a ponytail, wearing a light-colored button-down shirt. She is smiling and holding a white corded telephone receiver to her ear. In the background, a computer monitor is visible on the left, and office shelves are on the right. The word "CLASSIC" is overlaid in large orange letters across the middle of the image.

CLASSIC

Telefongespräche effizienter führen

Digitales Gesprächsleitfaden-Tool

MEIK® Classic ist ein digitales Tool zur Verbesserung der Qualität von Akquise- und Verkaufsgesprächen, die per Telefon geführt werden.

MEIK® ist die Abkürzung für MeinEinwandKatalog. In unserem Einwandkatalog findet Ihr Mitarbeiter die optimalen Einwandbehandlungen, um die häufigsten Einwände in einem Akquisetelefonat erfolgreich zu behandeln. Zusätzlich hat unser MEIK® ein Register zur Unterteilung in verschiedene Gesprächsphasen. Es gibt freie Felder, um individuelle oder spezielle Einwandbehandlungen zu ergänzen. Dieser Einwandkatalog lag früher beim Telefonieren klassisch in Papierform auf dem Schreibtisch und diente als Leitfaden oder zum Nachschlagen in kniffligen Situationen.

Heute steht der MEIK® als digitales Gesprächsleitfaden-Tool plattformübergreifend zur Verfügung, um Ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Telefonakquise intensiv zu unterstützen. Daraus haben sich eine Reihe von neuen Möglichkeiten ergeben. Die digitale Version kann zentral verwaltet und gepflegt werden. Das einfache kopieren und verändern der Inhalte sowie die Option der dynamischen Persona-

lisierung ermöglichen schnell unterschiedliche und spezialisierte Kampagnen anzulegen. Je nach Thema und zu erwartenden Inhalten eines Gesprächs können zum Beispiel zusätzliche Gesprächsphasen erstellt werden und neue Einwände sowie dazu passende Einwandbehandlungen hinterlegt werden.

Durch die zentralisierte Plattform lassen sich Teams und Gruppen bilden sowie Statistiken und Benchmarks erstellen. Eine feingradige Rechtevergabe ermöglicht es, je nach Level eines Mitarbeiters, Kampagnen zu nutzen und die Inhalte in den Kampagnen zu ändern oder zu ergänzen. Natürlich sind auch unveränderbare Kampagnen möglich, um zum Beispiel strikte Vorgaben (Compliance) einzuhalten.

Mit der Digitalisierung des MEIK® hat sich auch das Onboarding und Monitoring neuer Mitarbeiter revolutioniert. Neueinsteiger, die in fremden Themenfeldern erstmalig Telefonakquise durchführen sollen, erleben mit MEIK® schnell die ersten Erfolge und bleiben motiviert.

MEIK® Classic Programmansicht (exemplarisch)

The screenshot displays the MEIK® Classic software interface within a web browser. The interface is organized into three main columns: **Einstieg** (Introduction), **Einwand** (Objection), and **Einwandbehandlung** (Objection handling).

- Top Bar:** Includes the MEIK® logo, a breadcrumb trail (Telefonzentrale > Vorzimmer > Entscheider > Termin festklopfen > Potenzialanalyse > Gespräch beendet), and navigation icons for Campaigns, Statistics, and settings.
- Info Bar:** A blue banner with the text: "Info: ZIEL: Termin/Produkt/Dienstleistungzu verkaufen. Aktives Telefonieren. Sie sprechen mit dem Entscheider."
- Einstieg Column:** Contains three text boxes for initial conversation points:
 - "Guten Tag, Herr (Vor- und Zuname), ich rufe an von ____ mein Name ist ____"
 - "Sie stehen auf meiner Wunschkundenliste ganz oben. Wie sieht es bei Ihnen mit einer Tasse Kaffee nächste Woche Mittwoch aus?"
 - "Herr ____, wir kennen uns noch nicht persönlich. Das möchte ich gerne ändern. Wann besteht die Möglichkeit dazu?"
 - "Herr/Frau ____, für Sie bringe ich es direkt auf den Punkt: Ich möchte Sie als neuen Kunden gewinnen!"
- Einwand Column:** Features a central question "Worum geht es denn?" followed by several buttons for common objections:
 - "Ich habe gerade keine Zeit" (Next to "kein Interesse")
 - "kein Bedarf" (Next to "Schicken Sie erstmal Unterlagen")
 - "Was zeichnet Sie aus?" (Next to "bereits schlechte Erfahrungen")
 - "Das macht jemand anderes" (Next to "Situation erstmal abwarten" and "kein Budget")
 - "Sie wollen mir nur was verkaufen!"
- Einwandbehandlung Column:** Provides specific response scripts for each objection:
 - For "Ich habe gerade keine Zeit": "Es geht um Ihr lebendes Betriebskapital (PAUSE) Ihre Mitarbeiter und welche Möglichkeiten die ____ (Firma) Ihnen im Bereich der ____ bietet!"
 - For "kein Bedarf": "Es geht um das wichtige Thema ____, und wie die ____ (Firma) Sie dabei unterstützen kann. Mein Terminangebot ist....."
 - For "Was zeichnet Sie aus?": "In Ihrer Branche setzen bereits heute viele Unternehmen auf gute ____ (Dienstleistung) d. h. auch Sie können diesen Wettbewerbsvorteil nutzen."
 - For "bereits schlechte Erfahrungen": "Es geht um ihre Verkaufsmannschaft, und um die Möglichkeit Ihre bestehenden Verkaufsstrukturen noch effektiver und profitabler zu nutzen."
 - For "Das macht jemand anderes": "Es geht um Leistungsfähigkeit und hier insbesondere um die Steigerung der ____ Ihrer ____"
 - For "Situation erstmal abwarten" and "kein Budget": "Herr ____, mal angenommen, Sie sind an meiner Stelle und wollten sich als neuen Kunden für unsere Dienstleistung gewinnen, wie stellen Sie das an? (Antwort egal.) Gut, Herr ____, dann ist mein Angebot der ____"

Kampagnen

Kampagnen können individuell für einzelne Mitarbeiter angelegt werden, oder für ausgewählte Gruppen und Teams zur Verfügung gestellt werden. Auf den Basiskampagnen basierend lassen sich schnell und effizient neue Kampagnen erstellen und für spezielle

Ziele anpassen und verändern. Die kampagnenbasierte Struktur ermöglicht es, effizient und flexibel allen Mitarbeitern, die am Telefon aktiv mit Kunden oder Interessenten sprechen, zielführende Argumente und Einwandbehandlungen zur Verfügung zu stellen.

Kampagnenauswahl		
TITEL	BESCHREIBUNG	
Akquise Neutral	Allgemeine Akquise Kampagne für jegliche Branchen. Erstellungsdatum: 13.07.2019 Letzte Änderung: 01.02.2020	Start
Altkunden reaktivieren	Akquise Kampagne zur Reaktivierung alter Geschäftskunden jeglicher Branchen. Erstellungsdatum: 02.03.2019 Letzte Änderung: 12.02.2020	Start
MEIK Neutral Kopiervorlage	Der MEIK (Mein Einwandkatalog) Dieser MEIK ist eine neutrale Variante, die nicht verändert werden kann und in der die Limbeck Group immer wieder neue Ergänzungen von interessanten Formulierungen vornimmt. Dieser dient als Grundlage, damit Sie eine eigene Kampagne auf Ihren Markt und Ihre Bedürfnisse erstellen können. Bei weiteren Fragen, wenden Sie sich bitte an die LimbeckGroup unter 02859 / 90992236 (Steffen Becker) oder 02859 / 90992239 (Matthias Boers). Erstellungsdatum: 24.02.2018 Letzte Änderung: 01.02.2020	Start

MEIK® Classic Kampagnenauswahl Ansicht (exemplarisch)

Bearbeitungsmodus

Jede Kampagne in MEIK® kann optional mit dem Live-Bearbeitungs-Modus benutzt werden. Dadurch erhält der Mitarbeiter die Möglichkeit, während dem Telefonieren die Inhalte der Kampagne sozusagen on-the-fly zu bearbeiten. Egal ob der Mitarbeiter nur kleine Veränderungen an bestehenden Textbau-

steinen vornehmen möchte oder ob er ganz neue Einstiegstexte oder Einwände und Einwandbehandlungen hinzufügen möchte, mit dem Live-Bearbeitungs-Modus hat er die höchste Flexibilität.

MEIK® Classic Bearbeitungsmodus Ansicht (exemplarisch)

MEIK®

0/0 13:41:47

Kampagne Statistik

Bearbeitungsmodus deaktivieren

Telefonzentrale xy > Vorzimmer > Entscheider > Termin festklopfen > Potenzialanalyse > Gespräch beendet

Info: Unterlagen bereit? Anzurufende Unternehmen? Homepage, was stellen Sie her? Xing LinkedIn: Infos über MAN? Terminkalender? Google Maps, CRM, gab es bereits Kontakte? Telefonieren – TZ: Namen erfragen - Assistentin – MAN – Terminbest. Telefonat dokumentieren. Telefoncontrolling WV- Termin festlegen. Nächstes Telefonat. Und immer schön Spaß dabei haben, du weißt für was DU es machst! Bearbeiten

Einstieg

Bearbeiten Löschen

Guten Tag, mein Name ist____, Wer aus der Geschäftsleitung/Vorstand/ Verkaufsleitung/ Vorstand ist denn heute im Haus?? **Name unbekannt**

Bearbeiten Löschen

Schönen guten Tag, mein Name ist____ ich benötige einmal schnell Ihre Hilfe **Name unbekannt**

Bearbeiten Löschen

Guten Tag, hier ist____ ich habe eine Frage, die können Sie mir sicherlich leicht beantworten, wer ist denn von der Geschäftsleitung heute noch im Haus? **Name unbekannt**

Einwand

Bearbeiten Löschen

Das bin ich selbst!

Bearbeiten Löschen

Alle sind da

Bearbeiten Löschen

keiner

Bearbeiten Löschen

Herr/Frau ____

Bearbeiten Löschen

Weiß ich nicht

Einwandbehandlung

Bearbeiten Löschen

Klasse, Sie wollte ich sprechen. Sie sprechen mit____ von____

Bearbeiten Löschen

Herr/Frau____(wie) besteht die Möglichkeit, Sie einmal persönlich kennen zu lernen?

Bearbeiten Löschen

Herr____ wir kennen uns noch nicht persönlich und das möchte ich gern ändern. Wann besteht die Möglichkeit dazu?

Einwandbehandlung hinzufügen

Zur Suche Text hier eingeben

16:31 27.02.2020

Statistische Auswertung

Kampagnenbasierte Auswertung

Auf Wunsch kann eine Vielzahl an Daten in einer Datenbank erfasst werden, um für statistische Auswertungen zu dienen. Zu jedem durchgeführten Gespräch einer Kampagne werden Zeitstempel, Benutzername, Gesprächsdauer, Abschluss-Status und ein optionaler Textkommentar gespeichert. Die einfachste Verwendung der gesammelten Daten ist die Selbstkontrolle des Mitarbeiters. Er kann jederzeit erkennen, wie viele Telefonate er an dem aktuellen Tag insgesamt geführt hat, und wie viele Telefonate er mit dem Abschluss-Status WIN als erfolgreich abgeschlossenes Telefonat vermerkt hat. Darüber hinaus können diese Daten auch für die Mitarbeitermotivation durch Boni und Incentives oder zur Gamification verwendet werden.

Team und Mitarbeiter-Auswertungen

Für umfangreiche, individuelle Auswertungen in externen Anwendungen wie zum Beispiel Tabellenkalkulationen, können die Daten in dem gängigen Austauschformat CSV exportiert werden. Erstellen Sie Ihre individuellen Auswertungen auf Team- und Gruppenebene, für bestimmte Zeiträume oder für bestimmte Kampagnen. Langzeitarchivierung ist über diese Exportfunktion ebenfalls möglich.

MEIK® Classic Statistische Auswertung Ansicht (exemplarisch)

ID	TIMESTAMP	MITARBEITER	ABSCHLUSS STATUS	KAMPAGNE	DAUER	KOMMENTAR
45	2019-12-07 15:10:54	Maria Schneider	1-WIN	Altkunden reaktivieren	346 Sek.	Ansprechpartner: Herr Schumacher Termin: 23.04.2020
46	2019-12-07 15:15:23	Thomas Müller	1-WIN	Akquise Neutral	786 Sek.	Ansprechpartner: Herr Meier Termin: 25.02.2020
47	2019-12-07 15:45:36	Gabi Schulze	3-WIEDERVORLAGE	Akquise Neutral	420 Sek.	Ansprechpartner: Frau Schmidt Wiedervorlage am 19.12.2019
48	2019-12-07 15:56:43	Sarah Peter	1-WIN	Altkunden reaktivieren	845 Sek.	Ansprechpartner: Herr Thomas Termin: 25.01.2020
49	2019-12-07 16:01:14	Benjamin Fischer	3-WIEDERVORLAGE	MEIK Neutral	625 Sek.	Ansprechpartner: Frau Weber Wiedervorlage am 26.12.2019

vorherige 1 ... 7 8 9 ... 13 nächste

Hardwareanforderungen

Alle durch uns genannten Hardwareanforderungen müssen für eine einwandfreie Ausführung der Software erfüllt sein. Exemplarisch werden nachfolgend einige Hard- und Software Grundlagen genannt. Für die unterschiedliche Anzahl, Standorte und Mengen von Nutzern können die Hardware Anforderungen schwanken und müssen immer mit uns abgestimmt werden.

Sollten sich die Anforderungen ändern, überstellen wir Ihnen jederzeit neue Spezifikationen. Wir werden jedoch jederzeit auf eine einfache Skalierbarkeit der Hardwareanforderung achten, um eine einfache Aufrüstung bzw. Erweiterung der Hardware zu ermöglichen, um Folgekosten so niedrig wie möglich zu halten.

Die gesamte Hardware wird durch den Kunden gestellt. Sie ist nicht Vertragsbestandteil des Lizenzsystems unserer Software. Die Vorgaben für die technischen Anforderungen unserer Software müssen jedoch durch den Kunden umgesetzt und eingehalten werden. Hierfür stellen wir Rahmenvorgaben und Spezifikationen zur Verfügung, welche für den einwandfreien und dauerhaften Softwareeinsatz im vollen Funktionsumfang sichergestellt sein müssen.





EMOTIONS

**Ihren Computer zum
EMOTIONSDETEKTOR upgraden**

Intelligente KI Software

Emotionserkennung

MEIK® KI Emotions ist eine Software, die in Echtzeit ein Telefonsignal einer Telefonanlage abgreift und diese mit künstlicher Intelligenz nach Emotions- und Ärgerlevel des Anrufenden und des Angerufenen auswertet.

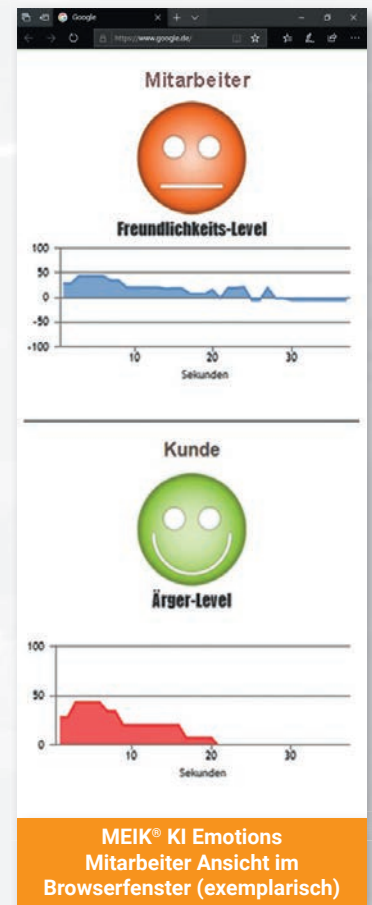
Es findet hier mit einem Startversatzzeitpunkt von ca. 2 Sekunden eine Echtzeitanalyse dieser Daten statt. Die Auswertung selbst erfolgt in Echtzeit und wird in anzeigbaren Graphen für den Mitarbeiter und seinen Kunden LIVE dargestellt.

Eine stetige Verbesserung des Mitarbeiter- und Kundengesprächs, mit der perfekten Unterstützung für den Mitarbeiter, welcher optisch sofort erkennen kann, ob der Gesprächsverlauf gut oder nicht gut ist, wird sicher gestellt. Selbst wenn ihn seine Selbsteinschätzung täuschen sollte, zeigt ihm die Software, dass hier etwas nicht gut läuft und er hier Verbesserung einbringen muss, um das Gespräch erfolgreicher zu gestalten.

Die Emotionserkennung arbeitet mit einer Genauigkeit von mindestens 75%. Im Regelfall sollten hier sogar Werte von bis zu 90% erzielt werden. Aufgrund von Dialekten und Fremdsprachen sowie von sehr hohen

Umgebungsstörungen, wie telefonieren mit Freisprecheinrichtungen aus dem Auto, telefonieren in der U-Bahn oder im Umfeld von vielen Menschen, ist eine höhere Erkennungsrate zurzeit noch nicht möglich. Je weniger Störgeräusche desto besser ist die Analysequalität.

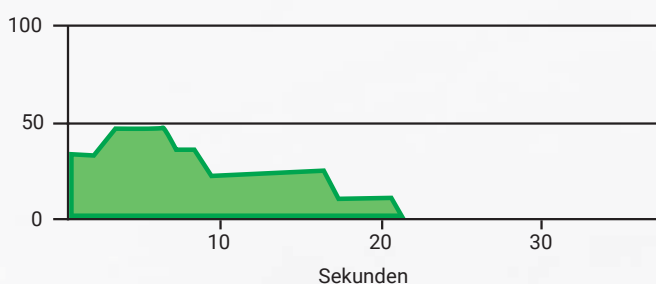
Das systematische Erfassen, Speichern und die Visualisierung von Emotionen in Echtzeit unterstützt inzwischen Callcenter-Mitarbeiter und Teamleiter in mehreren europäischen Callcentern.



Emotions-System

Die Darstellung für den Mitarbeiter besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System (Smiley). Dieses zeigt zum einen die Freundlichkeit des Mitarbeiters an, zum anderen den Ärgerlevel des Kunden.

Zusätzlich zum Symbol wird die Emotion in Form einer fortlaufenden Kurve über den gesamten Gesprächsverlauf dargestellt. Somit ist die Veränderung der Emotionen über das gesamte Gespräch hinweg sichtbar.



Zusätzlich erhält der Mitarbeiter Texthinweise. Die Texthinweise werden anhand des Ärgerlevels des Kunden automatisch ausgewählt und unterstützen den Mitarbeiter dabei, situationsgerecht auf die Emotion des Kunden zu reagieren.

Visualisierung der Emotionen

Die Darstellung für den Mitarbeiter/Kunden besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System. Hier werden in Echtzeit die Freundlichkeit oder der Ärgerlevel als einfache und schnell wahrnehmbare Icons dargestellt.



Nutzung

Der Mitarbeiter kann diese Software durch Nutzung jedes zurzeit aktuellen Browsers, auf seinem Windows 7, 8 oder 10 Arbeitsplatz darstellen und dieses unabhängig vom Ort und Platz ausführen.

Es ist unabhängig davon, an welcher Position sich sein Arbeitsplatz in dem Unternehmen befindet. (Voraussetzung des Arbeitsplatzes ist eine ausreichend schnelle LAN Anbindung mit dem MEIK® Server der über das Firmennetzwerk verbunden ist und das zusätzliche Desktop-Tool installiert hat.)

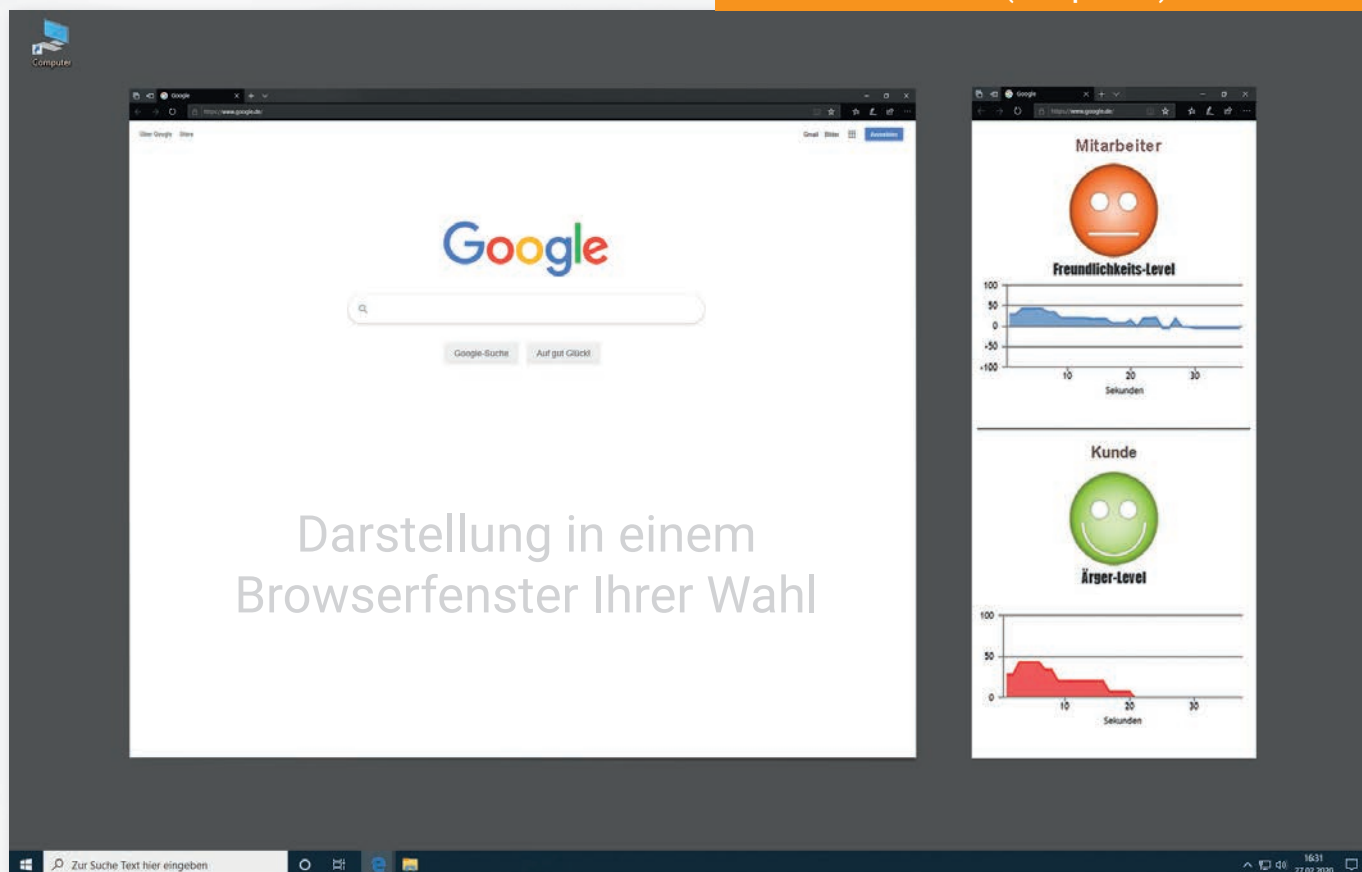
Vorteile im Telefonat

Im Gesprächsverlauf erhält der Mitarbeiter Texthinweise. Diese Texthinweise werden anhand des Ärgerlevels des Kunden automatisch ausgewählt und unterstützen den Mitarbeiter dabei, situationsgerecht auf die Emotion des Kunden zu reagieren.

Besonders hilfreich empfinden die Mitarbeiter die graphische Darstellung der Emotionen, weil sich eine

Möglichkeit der Selbstreflektion ergibt. Außerdem sinkt die persönliche emotionale Belastung des Mitarbeiters dadurch, dass ihm die Emotion des Kunden visuell gespiegelt wird. Der Mitarbeiter kann sich dadurch psychisch entlasten und nimmt den Ärger des Kunden nicht mehr persönlich.

MEIK® KI Emotions Mitarbeiter Ansicht (exemplarisch)





CALLCENTER EDITION

Kunden wirklich verstehen!

Intelligente KI Software

Emotionserkennung im Callcenter

MEIK® KI Callcenter Edition ist eine Software, die in Echtzeit ein Telefonsignal einer Telefonanlage abgreift und diese mit künstlicher Intelligenz nach Emotions- und Ärgerlevel des Anrufenden und des Angerufenen auswertet.

Es findet hier mit einem Startversatzzeitpunkt von ca. 2 Sekunden eine Echtzeitanalyse dieser Daten statt. Die Auswertung selbst erfolgt in Echtzeit und wird in anzeigbaren Graphen für den Mitarbeiter und seinen Kunden LIVE dargestellt. Der Mitarbeiter kann diese Software durch Nutzung jedes zurzeit aktuellen Browsers, auf seinem Windows 7, 8 oder 10 Arbeitsplatz darstellen und dieses unabhängig vom Ort und Platz ausführen. Es ist unabhängig davon, an welcher Position sich sein Arbeitsplatz in dem Unternehmen befindet. (Voraussetzung des Arbeitsplatzes ist eine ausreichend schnelle LAN Anbindung mit dem MEIK® KI Server der über das Firmennetzwerk verbunden ist und das zusätzliche Desktop-Tool installiert hat.)

Die Darstellung für den Mitarbeiter besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System (Smiley). Dieses zeigt zum einen die Freundlichkeit des Mitarbeiters an, zum anderen den Ärgerlevel des Kunden. Zusätzlich zum Symbol wird die Emotion in Form einer fortlaufenden Kurve über den gesamten Gesprächsverlauf dargestellt. So-

mit ist die Veränderung der Emotionen über das gesamte Gespräch hinweg sichtbar. Zusätzlich erhält der Mitarbeiter Texthinweise. Die Texthinweise werden anhand des Ärgerlevels des Kunden automatisch ausgewählt und unterstützen den Mitarbeiter dabei, situationsgerecht auf die Emotion des Kunden zu reagieren. Eine stetige Verbesserung

des Mitarbeiter- und Kundengesprächs, mit der perfekten Unterstützung für den Mitarbeiter, welcher optisch sofort erkennen kann, ob der Gesprächsverlauf gut oder nicht gut ist, wird sicher gestellt. Selbst wenn ihn seine Selbsteinschätzung täuschen sollte, zeigt ihm die Software, dass hier etwas nicht gut läuft und er hier Verbesserung einbringen muss, um das Gespräch erfolgreicher zu gestalten.

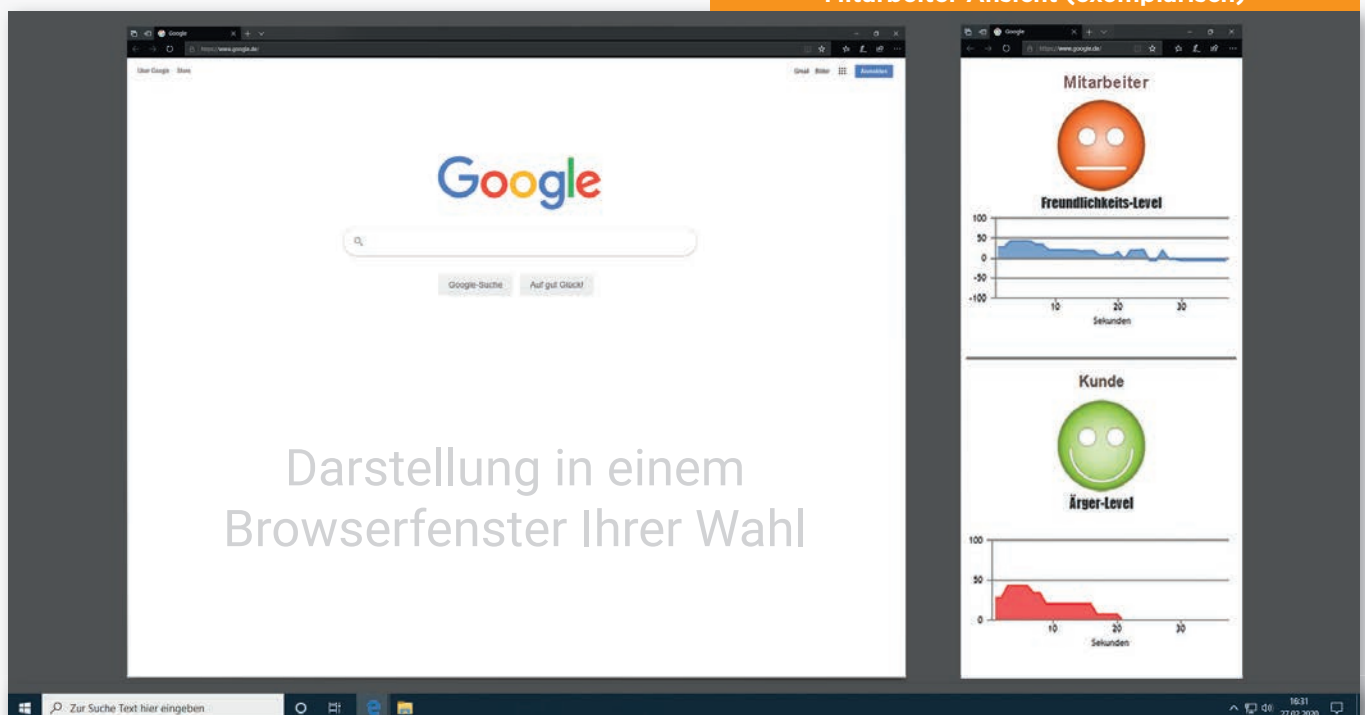
Visualisierung der Emotionen

Die Darstellung für den Mitarbeiter/Kunden besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System.

Hier werden in Echtzeit die Freundlichkeit oder der Ärgerlevel als einfache und schnell wahrnehmbare Icons dargestellt



MEIK® KI Call Center Edition Mitarbeiter Ansicht (exemplarisch)



Genauigkeit der Erkennung

Die Emotionserkennung arbeitet mit einer Genauigkeit von mindestens 75%. Im Regelfall sollten hier sogar Werte von bis zu 90% erzielt werden. Aufgrund von Dialekten und Fremdsprachen sowie von sehr hohen Umgebungsstörungen, wie telefonieren mit Freisprecheinrichtungen aus dem Auto, telefonieren in der U-Bahn oder im Umfeld von vielen Menschen, ist eine höhere Erkennungsrate zurzeit noch nicht möglich. Des Weiteren steigt die Erkennungsquote immer mit einem besseren Telefonsignal. Je weniger Störgeräusche desto besser ist die Analysequalität.

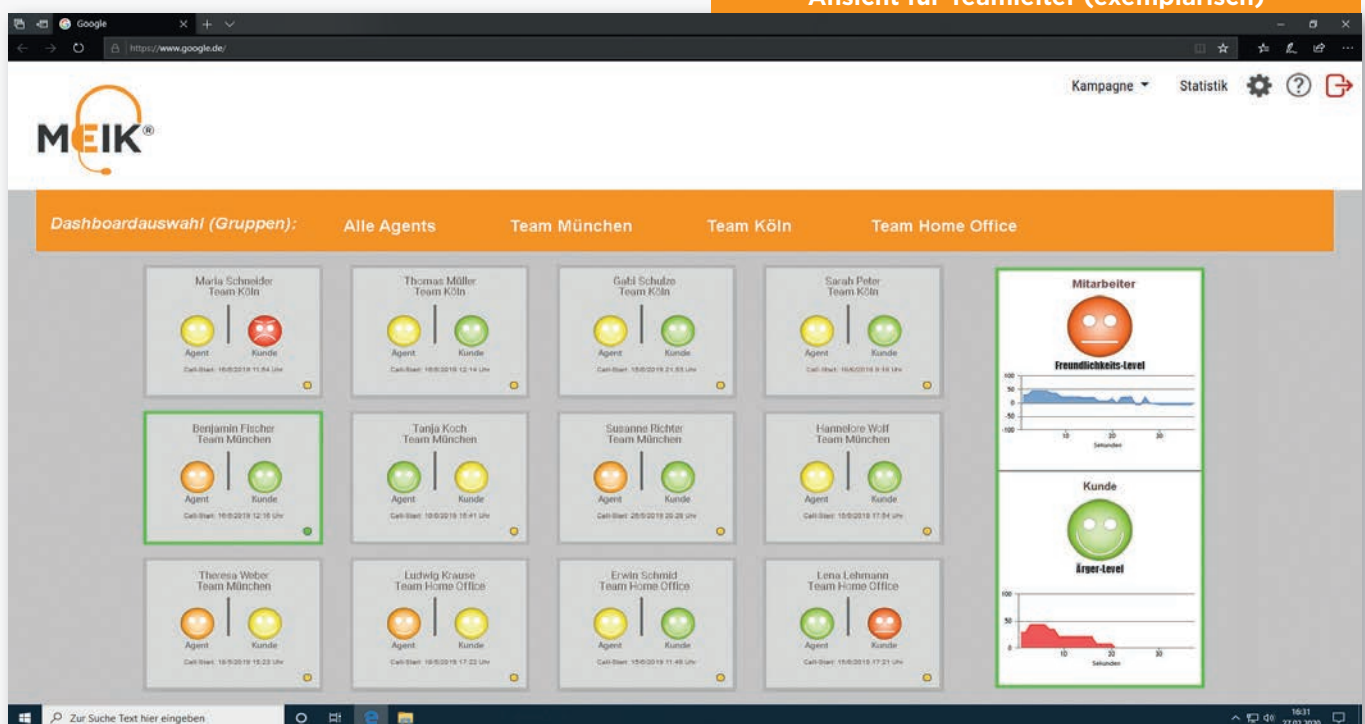
Teamleiteransicht

Des Weiteren steht für die Abteilungsleiter/Teamleiter Ihres Unternehmens die Software MEIK® KI Dashboard zur Verfügung. Hiermit kann der Teamleiter ebenfalls in Echtzeit die einzelnen Mitarbeiter und den aktuellen Gesprächsverlauf seines Teams betrachten und nach verschiedensten Kriterien auswerten. Ebenfalls kann hierauf eine sofortige Hilfe und Unterstützung seines Mitarbeiters erfolgen. Das Anlegen von neuen Mitarbeitern sowie die detaillierten Statistiken kann der Teamleiter direkt und sofort von seinem Arbeitsplatz ausführen. Mit einem Eskalations- und Notfallbutton des Mitarbeiters ist der Teamleiter sogar in



der Lage, diese Gespräche zu erkennen und kann hier Hilfestellung für einen Mitarbeiter geben, ggf. auch präventionsgerecht, um ihn für weitere Gespräche zu stärken. Es ist zudem ein perfektes Schulungsinstrument für den Mitarbeiter, sofort zu erkennen welche Aussagen, Wörter bzw. Satzbauarten bei seinen Kunden gut einzusetzen sind bzw. welche nicht. Für den noch nicht erfahrenen und neuen Mitarbeiter bedeutet dies eine perfekte Selbstkontrolle, Einarbeitung und Schulungsunterstützung in seinen Beruf.

MEIK® KI Call Center Edition Dashboard Ansicht für Teamleiter (exemplarisch)



Statistische Auswertung

Emotionswerte der Gesprächssegmente

Das Gespräch wird in Echtzeit in kurze Segmente zerlegt, die je nach Sprachfluss etwa zwischen 0,5 und 5 Sekunden lang sind. Für jedes dieser Segmente werden die Emotionswerte in einer Datenbank gespeichert. Sie stehen dann für statistische Auswertungen zur Verfügung.

In diesem Beispiel (s. u.) wird auf Basis der Segmente eine Zusammenfassung der Emotionswerte generiert. Die Gesamtdauer des Gesprächs wird in drei Teile zerlegt. Somit ergibt sich ein Durchschnittswert der Emotionswerte für jedes Drittel.

Graphische Ausgabe

Zusätzlich zu den Zahlenwerten erstellt MEIK® KI die Ansicht des gesamten Verlaufs eines Gesprächs als Kurve. Diese Kurve ermöglicht es, auf einen Blick den gesamten Emotionsverlauf in einem beliebig langen Gespräch zu erfassen. Trends und Extreme lassen sich somit schnell und leicht verständlich erkennen.

Statistische Auswertung Ansicht (exemplarisch)

Gesprächs Nr.	Datum/Zeit	Dauer(sec)	Segmente A	Segmente C	jedes Drittel	1 Ø Agent	2 Ø Agent	3 Ø Agent	1 Ø Client	2 Ø Client	3 Ø Client
1 5cb0966f46f8fc0f705e8641	12.04.2019 - 15:45	578	54	105	193	28,88	54,42	46,32	43,66	68,76	51,24
2 5cb098ba46f8fc0f705e8649	12.04.2019 - 15:55	253	40	38	84	25,29	27,6	41,23	38,35	19,5	58,18
3 5cb099e546f8fc0f705e8650	12.04.2019 - 16:00	199	31	30	66	18,67	19,78	38,2	59,57	36,18	44,92
4 5cb09ad546f8fc0f705e8657	12.04.2019 - 16:04	75	11	10	25	21,67	27,5	24,25	41,6	26	53,25
5 5cb09b5e46f8fc0f705e865e	12.04.2019 - 16:06	208	30	26	69	40,1	30,75	55,58	99	66,67	99
6 5cb09c5146f8fc0f705e8665	12.04.2019 - 16:10	212	27	26	71	38,2	52,27	43,18	60,57	28,63	2,64
7 5cb09d3f46f8fc0f705e866c	12.04.2019 - 16:14	191	31	17	64	23,89	21	37,21	29,86	15	36,67
8 5cb09e1546f8fc0f705e8673	12.04.2019 - 16:17	139	22	22	46	20,43	26	22,38	54,17	86,38	99
9 5cb09eac46f8fc0f705e867a	12.04.2019 - 16:20	271	45	32	90	41,62	12,5	20,17	92,94	99	89,25
10 5cb09a02b46f8fc0f705e8681	12.04.2019 - 16:26	104	16	9	35	32,25	29	35,22	37,8	-	99
11 5cb09a0b46f8fc0f705e8688	12.04.2019 - 16:29	349	34	52	116	19,13	61,22	26,65	39	64,88	93,4
12 5cb09a22346f8fc0f705e868f	12.04.2019 - 16:35	93	17	13	31	15,5	31,4	43	29,29	37	7,5
13 5cb09a3e46f8fc0f705e8690	12.04.2019 - 16:42	224	41	33	75	12	6,94	14,4	99	99	99
14 5cb09a4e146f8fc0f705e869d	12.04.2019 - 16:46	173	29	26	58	21,64	34,8	38,38	31,1	0,6	0
15 5cb09a5a746f8fc0f705e86b2	12.04.2019 - 16:50	288	54	31	96	22,87	4,15	19	84,69	66,3	62,13
16 5cb09a6d846f8fc0f705e86b9	12.04.2019 - 16:55	181	31	28	60	6	0	8,46	45,09	50,33	38,75
17 5cb09a7e346f8fc0f705e86c0	12.04.2019 - 16:59	88	14	17	29	10,8	23,75	24,2	99	99	99
18 5cb09a8b446f8fc0f705e86c7	12.04.2019 - 17:03	332	57	60	111	7,94	13,16	16,14	80,8	92,86	65,26
19 5cb09aa1846f8fc0f705e86ce	12.04.2019 - 17:09	209	34	22	70	25,83	9,22	14,54	31,5	42,5	96,8
20 5cb09aef46f8fc0f705e86d5	12.04.2019 - 17:12	97	13	17	32	11	-8,5	25	45,2	62,86	68,2
21 5cb09ab9146f8fc0f705e86dc	12.04.2019 - 17:15	468	73	63	156	15,12	17,14	28,35	37,55	24,76	14,82
22 5cb09b1a446f8fc0f705e86e3	12.04.2019 - 17:41	293	30	41	98	24,36	48,5	32,27	99	99	99
23 5cb09b50846f8fc0f705e86ea	12.04.2019 - 17:55	105	17	13	35	8,57	18,25	31,5	62	-	25,33
24 5cb09b58446f8fc0f705e86f1	12.04.2019 - 17:57	226	23	36	75	12	30,38	9,07	99	58,5	85,2
25 5cb09b6f46f8fc0f705e86f8	12.04.2019 - 18:01	296	44	37	99	18,8	45,93	36,07	57,64	82,75	99

Statistische Auswertung für Mitarbeiter 4711											
Nr.	Gesprächs Nr.	Datum/Zeit	Dauer (sec)	jedes Drittel (sec)	Mitarbeiter/ Kunde	Segmente	1 Ø	2 Ø	3 Ø	Graph	Einzelwerte
1	5d2d9ed546f8fc0538d8781b	16.07.2019 - 11:54	364	= 121	Mitarbeiter	25 16 19	20 04	31 38	47 47	Agent	6,20,18,26,15,18,21,49,50,38,23,17,16,13,10,1
					Kunde	29 12 20	47 31	76 17	72 30	Client	10,34,23,25,15,28,41,30,36,21,25,39,60,70,66
2	5d2d9b3346f8fc0538d87813	16.07.2019 - 11:38	895	= 298	Mitarbeiter	21 31 40	34 24	38 77	52 00	Agent	12,7,6,5,11,17,24,23,48,51,46,48,23,32,33,36,
					Kunde	47 37 23	56 74	67 89	37 57	Client	34,44,32,35,42,52,45,39,31,25,19,17,13,30,32

Hardwareanforderungen

Alle durch uns genannten Hardwareanforderungen müssen für eine einwandfreie Ausführung der Software erfüllt sein. Exemplarisch werden nachfolgend einige Hard- und Software Grundlagen genannt. Für die unterschiedliche Anzahl, Standorte und Mengen von Nutzern können die Hardware Anforderung schwanken und müssen immer mit uns abgestimmt werden.

Sollten sich die Anforderungen ändern, überstellen wir Ihnen jederzeit neue Spezifikationen. Wir werden jedoch jederzeit auf eine einfache Skalierbarkeit der Hardwareanforderung achten, um eine einfache Aufrüstung bzw. Erweiterung der Hardware zu ermöglichen, um Folgekosten so niedrig wie möglich zu halten.

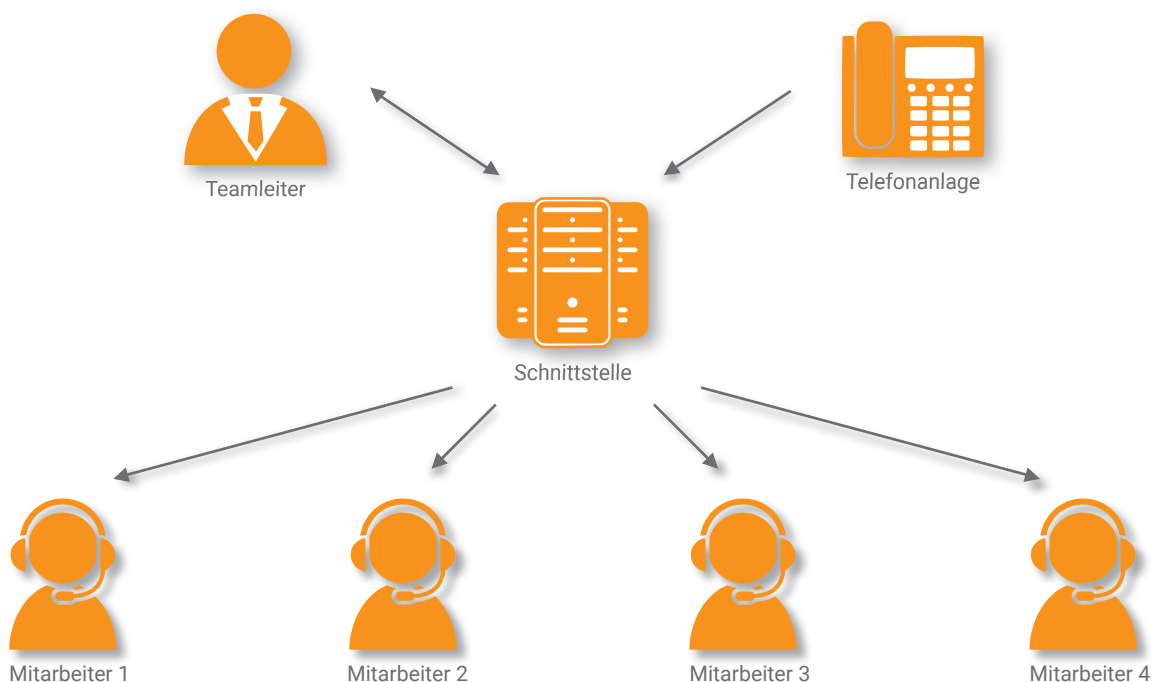
Die gesamte Hardware wird durch den Kunden gestellt. Sie ist nicht Vertragsbestandteil des Lizenzsystems unserer Software. Die Vorgaben für die technischen Anforderungen unserer Software müssen jedoch durch den Kunden umgesetzt und eingehalten werden. Hierfür stellen wir Rahmenvorgaben und Spezifikationen zur Verfügung, welche für den einwandfreien und dauerhaften Softwareeinsatz im vollen Funktionsumfang sichergestellt sein müssen.

Der Standardarbeitsplatz eines Mitarbeiters sollte als minimal Anforderung über einen einfachen Intel i3 der vergleichbaren AMD Prozessor verfügen.

4GB Arbeitsspeicher ist ebenfalls eine Standardanforderung für diese Arbeitsplätze, als Festplatte eignen sich eine sehr einfache und kleine SSD Festplatte mit 120GB, jedoch reicht auch hier eine herkömmliche schnelle SATA Festplatte aus.

Die Hardware des Servers sollte für eine Größenordnung von 30-50 Usern eine Hardware und Xeon Prozessorumgebung mit 24-36 Kernen besitzen.

Der Arbeitsspeicher ist hierbei in jedem Fall mit 64GB ausreichend bedient. Der Speicher von zwei SSD 500GB Festplatten sind ebenfalls ausreichend.



Wie kann MEIK® KI Sie unterstützen?

Weniger Fluktuation

Durch das leichtere Handling von Kundengesprächen fällt den Mitarbeitern die Arbeit mit den Kunden wesentlich leichter. Sie fühlen sich länger in Ihrem Unternehmen wohl, da sie ihre Aufgaben effizienter und mit geringerem Aufwand erledigen können.

Auch unter Stress serviceorientiert

Ein Kunde beschwert sich über eine zum Himmel schreiende Ungerechtigkeit? Ihre Mitarbeiter müssen mit viel Widerstand zurechtkommen. Das Tool erkennt, in welchem Gemütszustand sich der Kunde befindet und zeigt Hinweise für die optimale Ansprache in einer heiklen Situation. So kann der Mitarbeiter den Kunden ohne eigenen emotionalen Aufwand besänftigen und eine passende Lösung bieten.





MEIK® ist unser digitales Gesprächsleitfaden Tool zur interaktiven Nutzung und Einbindung in jedes System. Das Tool ist für jedes Gesprächsziel programmiert und lernt automatisch, welche Strategie am erfolgreichsten ist. Das macht den MEIK® geeignet für A/B Tests von verschiedenen Gesprächsstrategien. Mit dem MEIK® können Teams intern per Chat kommunizieren und die bestmöglichen Gesprächstaktiken untereinander teilen. Die Statistik-Funktion ermöglicht Ihnen den Überblick über das gesamte Team. Mit dem MEIK® führen Sie Ihren Kunden intuitiv an Ihr Ziel.

Profitieren Sie von MEIK®

Erfolgreich Einwände behandeln

Mit Live-Unterstützung in Echtzeit im Telefonat sind die passenden Einwandbehandlungen immer griffbereit. So beantworten Ihre Mitarbeiter Einwände garantiert zielführend.

Keine ungenutzten Vorgaben in Schubladen mehr

Verwalten und aktualisieren Sie alle Leitfäden mit wenigen Klicks an zentraler Stelle. Testen und bewerten Sie mehrere Gesprächsstrategien miteinander. Übermitteln Sie neue Formulierungen automatisch an Mitarbeiter und halten Sie Gesprächsstrukturen, Vorgaben und Formulierungsbooster einfach aktuell.

Neue Mitarbeiter anzulernen war noch nie einfacher

Nehmen Sie neuen Mitarbeitern Ängste und verkürzen Sie die Einarbeitung, damit Ihre Mitarbeiter schneller produktiv in neuen Kampagnen mitarbeiten und sicher telefonieren können. Mit MEIK® ermöglichen Sie allen Mitarbeitern kundenspezifisch im Verkaufsgespräch zu argumentieren, indem es die für den Kunden erfolgreichste Formulierung vorschlägt.

Nutzen Sie verschiedene Ansätze

Mehr Umsatz

- ☒ Höhere Abschlussquote
- ☒ Live-Unterstützung für mehr Cross und Upselling
- ☒ Erfolgreichere Einwandbehandlung

Höhere Effizienz

- ☒ Erfolgsalgorithmus für automatische Evaluierung des besten Leitfadens
- ☒ Einfache Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ☒ Anpassung der Gesprächsstruktur an individuelle Kunden

Bessere Dokumentation

- ☒ Leitfäden aktualisieren und übermitteln
- ☒ Mitarbeiter sprechen die gleiche Unternehmenssprache
- ☒ Zentraler Aufbewahrungsort



Verschaffen Sie sich Wettbewerbsvorteile

Nutzen Sie digitale Arbeitsplatzunterstützung zu Ihrem Vorteil.



Binden Sie Ihre Mitarbeiter ein

Mitarbeiter übermitteln Ihnen mit wenigen Klicks eigene Vorschläge für neue Formulierungen.



Motivierend, spielerisch und neu

Ihre Mitarbeiter werden für jeden Gesprächserfolg motiviert und setzen eigene Tagesziele mit laufender Erfolgskontrolle.



Nichts verpassen

Sie werden automatisch benachrichtigt, wenn etwas nicht stimmt. Überprüfen Sie die Tagesleistung in modernen Management-Cockpits.



Fallanalyse von High- und Low Performern

Gewinnen Sie Informationen für bedarfsgerechte Personalentwicklung und -führung.



Know-How-Verlust war gestern

Bleiben Sie unabhängig und flexibel. Best-Practice von A-Mitarbeitern und Know-How sind immer dokumentiert.



Inkl. 30 Jahre Erfahrung der Limbeck® Group

Wir nutzen Methodik und Know-How aus 30 Jahren Praxis von einem der Vertriebs-trainer Deutschlands.



Sichere Datenspeicherung

Die Speicherung erfolgt ausschließlich in Deutschland auf sicheren und verschlüsselten Servern.



Keine neuen Baustellen

Integrieren Sie MEIK® einfach in bestehende Systeme.



**Mehr Termine, mehr Neukunden
und doppelter Umsatz**

MEIK®

Eine Marke der LIMBECK® GROUP

Jöckern 6
D-46487 Wesel

Tel.: +49 2859 909920
Fax: +49 2859 90992200

willkommen@meik.online
www.meik.online

Mehr Infos unter

www.meik.online