



# WHITEPAPER

## X-AUDITING



Sprach-  
analysen



Qualitäts-  
entwicklung



Leistungs-  
steigerung

# X-AUDITING

## MIT X-AUDITING NACHHALTIG PERFORMANCE UND QUALITÄT ERHÖHEN – FÜR PROFESSIONELLEN SERVICE- UND SALES-DIALOG.

Dieser Lösungsansatz setzt darauf, Sprachdateien treffgenau zu verschriftlichen. Er ermöglicht die skalierbare Analyse von Voicefiles nach Potenzialen.

Das Vorgehen basiert auf innovativer Sprachanalyse-Technologie. So kann Ströer X unmittelbar nach der Aufzeichnung der Gespräche eine DSGVO-konforme automatisierte Analyse erstellen. Im Vorfeld der Analyse definieren Ströer X und der Auftraggeber gemeinsam, ob neben der Agentengesprächsseite auch die Kundenstimmen transkribiert werden.

Die erfahrenen Prozess-, Dialog- und Qualitätsberater von Ströer X greifen anschließend direkt auf die transkribierten und analysierten Gespräche zu. X-Auditing ist damit eine hochmoderne Weiterentwicklung und Ergänzung des klassischen Silent Monitorings durch Coaches - mit aussagekräftigen Ergebnissen. Dadurch kann Ströer X die Qualität und Performance noch zügiger und nachhaltiger an Ihre Unternehmensziele anpassen.

**X-AUDITING ERMÖGLICHT DAS TRANSKRIBIEREN VON BIS ZU 80% DER CALLS UND FOLGLICH DIE AUTOMATISIERTE ANALYSE NACH SALES-, EFFIZIENZ- & QUALITÄTSPOTENZIALEN.**

## DIE VORGEHENSWEISE AUF EINEN BLICK



Mit Zustimmung der Mitarbeitenden werden die Calls automatisch transkribiert und analysiert. Dabei kann entweder nur die Agenten-Seite oder die Agenten- und Kundenseite als definierter Gesprächsanteil laut Analyseplan transkribiert werden.

# KUNDENWERT MAXIMIEREN

**STRÖER X VERSTEHT X-AUDITING ALS WICHTIGES TOOL, UM MITARBEITENDE ZU MOTIVIEREN, ZU ENTWICKELN UND DIE LEISTUNG ZU FÖRDERN.**



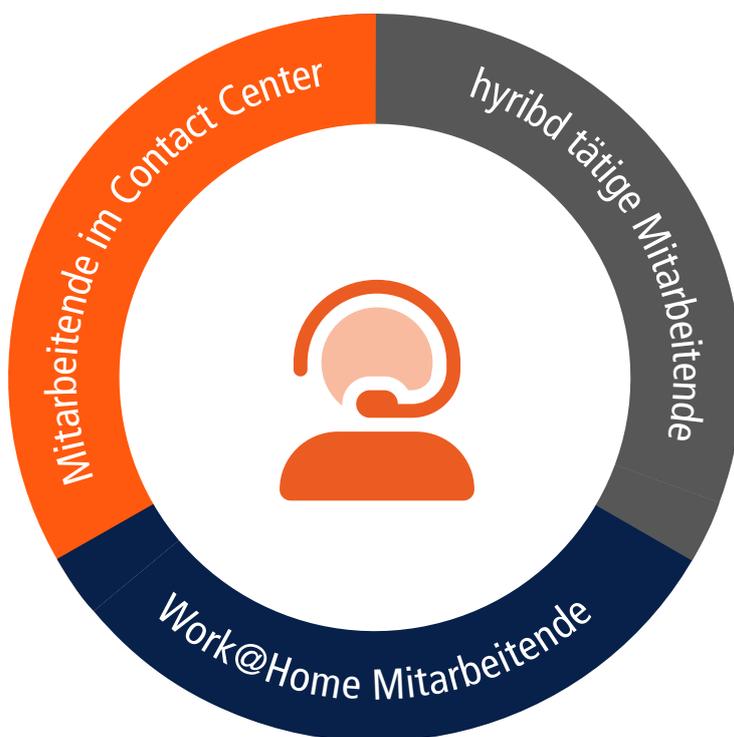
Die Erkenntnisse aus dem X-Auditing werden offen, respektvoll und ehrlich kommuniziert. Ziel von Ströer X ist, Ergebnisse und Beziehungen zwischen Auftraggebern, Kunden und Mitarbeitenden permanent zu verbessern.

## **X-Auditing ist ein integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements.**

Die automatisierten Analysen in Echtzeit ermöglichen maximale Transparenz durch die Einsicht in die Gespräche. Potenziale, um Service und Sales zu verbessern, werden schnell erkannt. Das Qualitätsmanagement von Ströer X kann mit X-Auditing tagesaktuell Werte vergleichen und gezielt notwendige Anpassungen vornehmen.

## **Vielseitig anwendbar – in klassischen Betriebs- und Arbeitsformaten, für Home-offices und komplett virtuelle Arbeitsplätze.**

Mit X-Auditing wird die Qualität einer telefonischen Kundenbeziehung standort- und geräteübergreifend gemessen. Mit diesem innovativen Vorgehen kann Ströer X anspruchsvolle oder hochflexible Projekte permanent entwickeln.



# VERBESSERUNG DES BEZIEHUNGSMANAGEMENTS

**X-AUDITING WIRD ZUM PERFEKTEN PUZZLETEIL FÜR DIE NACHHALTIGE ENTWICKLUNG IN DER HEUTIGEN ARBEITSWELT.**

Denn letztere ist von immer mehr hybriden Arbeitssituationen, wechselnden Arbeitseinsatzorten und Anforderungen geprägt. Diese Dynamik erfordert neue Formate der Mitarbeiterentwicklung. Ströer X integriert X-Auditing transparent und unternehmensweit in den Arbeitsalltag.

Mit X-Auditing werden Calls analysiert – nach einem individuell konfigurierbaren Regelwerk. Dies geschieht jeweils im definierten Sales-, Service- oder/und Compliance-Umfeld. Die erforderlichen Qualitätsmanagement-Kennzahlen sind remote sowie individuell pro Mitarbeiter verfügbar. X-Auditing bietet vielfältige Auswertungsmöglichkeiten zu jedem Kundengespräch. Es unterstützt Mitarbeitende in allen Arbeitsplatz- und Arbeitssituationen - im Work@Home, an hybriden Arbeitsplätzen sowie an allen deutschen und internationalen Standorten von Ströer X.

Ehrlich, skalierbar und qualitätsorientiert – die wichtigsten Inhalte des X-Auditing

Im Fokus der Sprachanalysen für Service- und Salesprojekte stehen die Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden. Diese vier Kernfelder werden analysiert und entwickelt:



# SKALIERUNG BESTEHENDER QUALITÄTSMANAGEMENT METHODEN



Erkenntnisse aus den analysierten Voicefiles führen zu klaren Handlungsempfehlungen, die im Projektalltag direkt umsetzbar sind.

**ENDKUNDEN, AUFTRAGGEBER UND DIE STRÖER X TEAMS PROFITIEREN VON STEIGENDER QUALITÄT, INDIVIDUELLER FÖRDERUNG, FAIRNESS UND TRANSPARENZ.**

X-Auditing ist ein zukunftsweisendes Instrument, um die Qualität des telefonischen Verkaufs und Vertriebs konsequent und nachhaltig zu optimieren. Zum Beispiel kann die durchschnittliche Gesprächsdauer (Average Handling Time, AHT) in einem Projekt verringert werden – bei gleichbleibend guter Gesprächsqualität sowie hoher Mitarbeitenden- und Kundenzufriedenheit.



# DER ERFOLG IN ZAHLEN

DANK X-AUDITING GELANG ES STRÖER X DIE CONVERSION RATES IM SALES UM 5% BIS 10% ZU STEIGERN.



Darüber hinaus stellt das aktive Qualitätsmanagement der Ströer X fest, dass weitere Qualitätszahlen um 5-15% verbessert wurden.

## ZUSAMMENFASSUNG DES ABLAUFES

Automatisiert und tagesaktuell



**Analyse der Potenziale**  
Prozesstreue Gesprächsführung  
Empathie  
Wissen



**Coaching**  
  
**E-Learning**



**Qualitätsattribute generieren**  
Professionell, strukturiert,  
empathisch, markenkonform

# UNSER KONZEPT

## 01

Mit X-Auditing erhalten Projekte einen integrierten Einblick in Analysen zur individuellen Entwicklung der Qualität. Ströer X identifiziert tagesaktuelle Potenziale und Coaching-Themen. So können Mitarbeitende individuell gefördert und nachgeschult werden. Die Potenziale der Fachkräfte werden in einen personalisierten, digitalen Coachingbogen überführt. Dies ermöglicht Ströer X die vertrauensvolle, langfristige Entwicklung jedes Teammitglieds.

Ein Leistungsbild für Mitarbeiter und Unternehmen entsteht, das fortwährend aktualisiert und als förderndes Fundament in die bewährten Qualitätsmanagement-Methoden der jeweiligen Projekte integriert wird.

## 02

Innovation schafft Freiräume für gezielte Förderung und passgenaue Arbeit.

Die Service- und Sales-Qualität wird dauerhaft gemessen und in der Folge auch sichtbar. Ist- und Soll-Werte sind automatisch und detailliert gegenübergestellt.

So gewinnen die bestehenden Qualitätsmanager und Coaches Kapazitäten für individuelle und datenbasierte Entwicklungsgespräche mit den Mitarbeitenden.

## 03

Ströer X nutzt die Erkenntnisse zudem, um tiefergehende Analysen durchzuführen oder neue Schulungsthemen und -formate zu entwickeln.

Darüber hinaus ist das X-Auditing eine wichtige Input- und Feedbackquelle für E-Learning-Prozesse, um so gezielt Mitarbeiter in neuen Projekten auszubilden sowie in der Folge auch passgenaue und interaktive Echtzeit-Assistenzsysteme vorzuhalten.



**X-Auditing ist eine dynamische und skalierbare Vorgehensweise zur konsequenten und integrierten Qualitätsoptimierung.**

# FAZIT - X-AUDITING STEHT FÜR:



**Steigerung der Leistung**  
in Service- und Vertriebsprojekten



**Skalierung des Qualitätsmanagements**  
unabhängig von Standorten und Projektvolumina



**Dynamischer Erkenntnisgewinn**  
sowie gezielte, kooperative Förderung der Mitarbeitenden



**Effizienzsteigerung im Qualitätsmanagement,**  
indem bestehende Leistungen und Erfolge skaliert werden



**Input- und Feedbackquelle für die effektive Wissensvermittlung**  
per E-Learning und Echtzeit-Assistenzsysteme

# ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

**PROFITIEREN SIE VON UNSERER POWER UND UNSEREM X-FAKTOR!**

## WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



[vertrieb@stroeer-x.de](mailto:vertrieb@stroeer-x.de)



LinkedIn Ströer X

**STRÖER X**

IHR KUNDENWERT-  
MAXIMIERER