

# HET BELANG VAN SPRAAKVERS- TAANBAARHEID IN CALLCENTERS

DOOR RICHARD KENNY, CALL CENTRE MARKETING MANAGER, EMEA

Waarom zou geluidskwaliteit in een callcenter een rol moeten spelen? Proberen de medewerkers immers niet het huidige gesprek zo snel mogelijk af te ronden en door te gaan met het volgende gesprek? Niet meer. Tegenwoordig zijn de zaken gecompliceerder. Inderdaad lopen alle eenvoudige interacties via IVR en het web (of Twitter om precies te zijn), maar complexere transacties vragen om medewerkers die voor begeleiding zorgen en vertrouwen winnen.

En daarom is spraakverstaanbaarheid in callcenters van groot belang.

Wat bedoelen we met spraakverstaanbaarheid? Spraakverstaanbaarheid is niets anders dan dat de medewerker van het callcenter en de eindgebruiker elkaar duidelijk kunnen verstaan. Waarom is dit een probleem? Er zijn verschillende trends binnen callcenters en communicatie in het algemeen die leiden tot een slechtere spraakverstaanbaarheid.

## DEREGULERING VAN TELECOMMUNICATIE

Het oude model van één staatsbedrijf voor Posten, Telegrafie en Telefonie (PTT) dat verantwoordelijk is voor alle telefoniediensten in een land, is vervangen door geprivatiseerde dienstverleners met verschillende netwerken. Het resultaat hiervan is dat een gesprek vaak via verschillende netwerken zijn bestemming bereikt en dat er niet één centraal orgaan is dat verantwoordelijk is voor de gesprekskwaliteit. Gezien het feit dat elk van deze netwerken anders geconfigureerd kan zijn, is het geen wonder dat de gesprekskwaliteit kan variëren.

## MEER AANBOD VAN TELEFOONTOESTELLEN

Klanten gebruiken niet langer het betrouwbare oude huurtoestel met snoer van de PTT. Tegenwoordig willen mensen bellen met hun toestel op kantoor, hun mobiele telefoon (bijvoorbeeld vanuit een drukke winkelstraat), een gratis softphone op de pc (bijvoorbeeld Skype) of een draadloos toestel. Elk van deze toestellen levert een andere geluidskwaliteit en leidt tot verschillende problemen voor de medewerker van een callcenter. Als een eindgebruiker met een toestel op het werk belt, spreekt hij mogelijk zacht, om te voorkomen dat zijn collega's hem kunnen horen. Eindgebruikers die bellen met een mobiele telefoon worden vaak overstemd door achtergrondgeluiden of gaan juist schreeuwen om dit te voorkomen. De slechte kwaliteit van ingebouwde microfoons en luidsprekers van veel pc's veroorzaken echo en storing bij gebruik van softphones. En de draadloze telefoon? Die wordt misschien wel in de keuken gebruikt, tijdens het koken, of met de kinderen op schoot.

## VERANDERINGEN VAN DE WERKWIJZE VAN CALLCENTERS

Zoals voor veel banen geldt, worden de functies van callcenter-medewerkers steeds minder op één fysieke werkplek geconcentreerd en gaat de aandacht meer uit naar de inhoud van de functie zelf. Medewerkers van callcenters kunnen in een efficiënt gerunde hoofdvestiging, een bijkantoor of zelfs thuis werkzaam zijn. Dit betekent dat voor een gebruiker die het callcenter belt diverse achtergrondgeluiden hoorbaar kunnen zijn – weinig in de hoofdvestiging, gepraat op de achtergrond in het bijkantoor, geluiden van radio of tv, of zelfs verkeerslawaai bij een medewerker die vanuit huis werkt.

De gevolgen van die hiervóór beschreven punten zijn variërende volumes, ruis en slechte geluidskwaliteit, die kunnen leiden tot moeilijk te voeren gesprekken en slechte spraakverstaanbaarheid.

We weten nu hoe slechte spraakverstaanbaarheid wordt veroorzaakt, maar waarom is het zo belangrijk? De belangrijkste reden is het vertrouwen van de klant. Het contact tussen uw organisatie en de klanten vindt voor een groot deel plaats via uw callcenter, dat daarom voor een

goede relatie met de klanten moet zorgen. Als klanten telkens opnieuw iets moeten herhalen omdat de medewerker ze niet kan verstaan, of als ze de medewerker niet kunnen verstaan door achtergrondgeluiden in het callcenter, zullen ze zich al snel gaan ergeren aan de vertraging of zelfs het vertrouwen verliezen in uw service of product. Wanneer de eerste interactie al niet goed verloopt, belooft dit niet veel goeds voor een voortdurende relatie.

Een andere reden is de tijd die uw callcenter nodig heeft. Tel al die keren dat uw medewerkers "sorry?" of "kunt u dat nog eens herhalen?" zeggen maar eens op. Misschien leidt dit per dag "slechts" tot één tweede gesprek over hetzelfde onderwerp, maar wat betekent dit voor een heel jaar? Wat zou u kunnen doen met de tijd die wordt besteed aan al deze feitelijk overbodige gesprekken? Dezelfde service leveren met minder medewerkers? Of zou hetzelfde aantal medewerkers kunnen worden aangespoord in deze tijd meer producten of diensten te verkopen (up-selling of cross-selling)?

En wat dacht u van uw reputatie als manager van een callcenter? U wordt waarschijnlijk beoordeeld aan de hand van statistieken, zoals het aantal oplossingen na één gesprek. Als uw medewerkers de basisgegevens niet kunnen verstaan, zoals postcode, huisnummer of e-mailadres, is de kans groot dat deze niet correct in uw systeem worden ingevoerd, wat kan leiden tot bezorgingen op het verkeerde adres of service die uitblijft. Door dit alles moeten klanten u terugbellen of moet u hen terugbellen om het probleem op te lossen en dit is slecht voor uw beoordelingscijfers!

Wat kunt u hieraan doen? Hoe verbetert u de spraakverstaanbaarheid in uw callcenter?

## HEADSETS

Laten we eens beginnen met uw headsets. Er zijn twee soorten headsets: met spreekbuis en noise-cancelling. Als u over modellen met spreekbuis beschikt, kunt u in enkele eenvoudige stappen de spraakverstaanbaarheid verbeteren. Controleer eerst of de spreekbuis aanwezig is, dan of deze op de mond van de medewerker is gericht en ten slotte of deze is geblokkeerd.

Wanneer u gebruikmaakt van noise-cancelling headsets, dan is het allerbelangrijkste dat de microfoon zich dicht bij de mond van de medewerker bevindt. Door deze eenvoudige stappen zorgt u ervoor dat uw medewerker duidelijk verstaanbaar is boven het achtergrondgeluid. Voor de beste noise-cancelling in alle omgevingen en ongeëvenaarde onderdrukking van achtergrondgeluiden zorgt de nieuwe EncorePro™ headset van Plantronics.

## AUDIOPROCESSORS

De volgende stap is de mogelijkheden van een audioprocessor onderzoeken. Audioprocessors vervullen verschillende functies, maar hun grootste voordeel is dat ze de geluidskwaliteit verbeteren. Dit doen ze door middel van drie hoofdfuncties.

Een daarvan is het handhaven van een constant volume in de headset van de medewerker. Door al die verschillende netwerken en uiteenlopende toestellen van eindgebruikers is het geen wonder dat gesprekken met veel verschillende volumes binnenkomen in uw callcenter. Uw medewerkers moeten waarschijnlijk herhaaldelijk het toestelvolume voor het ene gesprek verhogen en voor het andere verlagen. En dat kost tijd. Met een audioprocessor hoeven ze slechts het gewenste volume in te stellen. De audioprocessor doet dan de rest, namelijk een constant volume handhaven in de headset. Het grote voordeel hiervan is dat een gesprek altijd met het juiste volume begint; de medewerker mist geen informatie door een te hoog of te laag spreekvolume van de klant.

Een andere hoofdfunctie is het wijzigen van de frequentierespons om hoge frequenties te versterken. Bij conventionele telefonie neemt het verlies van hoogfrequente signalen toe naarmate de afstand tussen de telefoon en de centrale groter wordt. Ook draadloze en mobiele telefoons verslechteren deze signalen. Door het verlies van hoogfrequente signalen neemt de spraakverstaanbaarheid af. Dit geldt met name voor wrijfklanken. Wrijfklanken zijn consonanten waarbij de meeste spraakenergie zich bij de hogere frequenties bevindt. Er zijn stemhebbende wrijfklanken, zoals de klanken /v/, /z/, /g/ en /sj/, en stemloze wrijfklanken zoals /f/, /s/, /ch/ en /sj/. Bij deze klanken klinkt het geluid gedempt. Hierdoor bestaat er een grote kans dat de medewerker om herhalingen moet vragen of gegevens onjuist invoert, wat leidt tot ontevreden klanten en ergernis van de medewerker. Een goede headset en audioprocessor hebben een curve van frequentieweergave die het verlies compenseert door middel van signaalversterking.

Een derde hoofdfunctie van audioprocessors is het verminderen van achtergrondgeluiden. Ten slotte fungeert de audioprocessor als intelligente schakelaar. Wanneer de medewerker van het callcenter niet spreekt, schakelt de audioprocessor alle "uitgaande" communicatie van het toestel uit. Op deze manier hoort de eindgebruiker aanzienlijk minder achtergrondgeluiden, wat zowel in een betere geluidskwaliteit als meer privacy resulteert (de eindgebruiker kan de andere gesprekken in het callcenter niet horen). Deze functie werkt ook omgekeerd; als de eindgebruiker niet spreekt, onderdrukt de processor alle communicatie naar de headset, waardoor de medewerker minder achtergrondgeluiden hoort en minder snel vermoeid raakt. Zodra een van de gesprekspartners weer begint te spreken, wordt de audioprocessor onmiddellijk ingeschakeld en de normale werking hervat.

Alle functies van een audioprocessor zorgen samen voor een betere geluidskwaliteit, waardoor de gesprekstijden worden verkort omdat het aantal herhalingen en fouten afneemt. Bovendien zal hierdoor de klantervaring verbeteren aangezien klanten meer vertrouwen in uw medewerkers zullen hebben.

[Klik hier om Plantronics-headsets en -audioprocessors gratis uit te proberen.](#)