

Neue Technologien zur computergestützten Gesprächs- und Stimm(ungs)analyse in Call Centern

Matthias Wilke, Kassel / Eberhard Kiesche, Bremen *

Die Mitarbeiter in Call-Centern sind Kontrollen seitens des Arbeitgebers hinsichtlich ihrer Arbeitsleistung, die fast ausschließlich im Telefonieren besteht, seit langer Zeit gewöhnt, so z.B. offenes oder verdecktes Mithören, Mystery Calls und Aufzeichnen von Gesprächen. Die Kontrollen nehmen stetig an Intensität zu, da die benutzte Technik immer neue Möglichkeiten eröffnet und von der Verarbeitungs- und Speicherkapazität immer leistungsfähiger wird. Softwaregestützt können Monitoring, Auswertungen und Beeinflussungen von Telefonaten u.a. hinsichtlich der Verwendung von Schlüsselwörtern, Stimmungen, Sprechpausen, der individuellen Wortwahl, Tonlagen/Tonhöhen und des Sprachrhythmus bzw. der Sprechgeschwindigkeit vor genommen werden¹.

Keyword Spotting: Suche nach Schlüsselwörtern

Es existieren inzwischen Verfahren, die Gespräche in Texte umzuwandeln und hinsichtlich der benutzten Schlüsselwörter und Sätze zu analysieren. So werden z.B. freie Auswertungen erstellt, welche Themen, Wörter oder Sätze (phrases) wie oft in welchem Kontext von den Gesprächsteilnehmern benutzt werden. Diese Methode wird „Keyword Spotting“ genannt und soll angeblich vom israelischen Geheimdienst Mossad entwickelt worden sein. Mit dem Keyword Spotting kann dann z.B. überprüft werden, wie oft der Call-Center-Agent den Namen des zu verkaufenden Produkts im Telefongespräch erwähnt, der Name eines Wettbewerbers auftaucht oder das Wort „Kündigung“ genutzt wird. Für die Häufigkeit der Erwähnung z.B. eines Verkaufsprodukts gibt es dann Vorgaben, mit denen eine Bewertung des Telefonats vorgenommen wird. Auch in deutschen Call-Centern wird die Methode – so berichten Betriebsräte auf Tagungen – bereits in Einzelfällen und probeweise eingesetzt.

Gesprächsanalysetechnologien: Nichts bleibt unbemerkt

Die Technologien, die z. B. die Software *Nice* zur Gesprächsanalyse einsetzt, sind allumfassend und ermöglichen tiefe Einblicke in das Gesprächsverhalten des Call Center Agenten, auch in nicht bewusste oder verborgene Bereiche der Interaktion. Gespräche können in Texte umgewandelt

(speech-to-text transcription) und analysiert werden. Die Software kann das Vorkommen und die Bedeutung von Themen, Wörtern oder Phrasen analysieren und auch den Kontext identifizieren, in dem die Gesprächsteilnehmer diese verwenden. Die Sprechenden können identifiziert und auseinander gehalten werden (Speaker separation). Bei der „Talk-over analysis“ werden die Phasen des Anrufs analysiert, in denen Kunden und Mitarbeiter entweder gleichzeitig reden oder schweigen. Beides könnte, so die *Nice*-Produktbeschreibung im Internet, auf Lücken im Wissen des Agenten hinweisen.

Softwaregestütztes Hervorrufen und Beeinflussen von Stimmungen

Eine weitere technische Neuerung richtet sich auf die softwaregestützte Beeinflussung von Call-Center-Beschäftigten, indem eine spezielle Software dem Sprecher besonders positive Schlüsselmomente (Trigger) vor Augen führt und ihn so in eine positive Grundstimmung versetzt. Dies führt wiederum zu einer guten Stimmung beim Call-Center-Agenten mit Auswirkung auf dessen Stimmenfrequenzen (Tonlage) im Gespräch. Dadurch teilt sich seine positive Stimmung dem Anrufer bzw. Kunden mit. Diese Methode der Stimmungsanalyse und -beeinflussung wird anscheinend zu Trainingszwecken eingesetzt².

Stimm(ungs)analysen zur Kontrolle der Arbeitsleistung

Eine weitere Form der Kontrolle ist die Analyse der Stimmung des Call-Center-Mitarbeiters und des Kunden jeweils zu Beginn, während und zum Ende des Gesprächs. Auch diese Kontrolle der Stimm(ungs)erkennung und -überwachung kann softwaregestützt und in Echtzeit vorgenommen werden (sogenanntes Live Monitoring).

Die Stimmung des Kunden kann mit der Zielsetzung analysiert werden, während des gesamten Gesprächs die Impulse und Reaktionen des Mitarbeiters zu überwachen. Dabei kann u.a. überprüft werden, wie der Mitarbeiter auf Stimmungen des Anrufers reagiert und ob der Mitarbeiter mit seinen Reaktionen wiederum eine positive oder negative Stimmungslage beim Anrufenden erzeugt hat. In der Beschreibung der Software *Nice* zur Gesprächsanalyse im Sinne von „Emotion detection“ wird ausgeführt, dass die Verwendung bestimmter Wörter auf Emotionen schließen lässt. Aber manchmal seien die Emotionen des Sprechers nur dadurch zu entdecken, dass die Stimme

* Matthias Wilke von der dtb Kassel ist IT-Sachverständiger.
Dr. Eberhard Kiesche von AoB Bremen ist Datenschutzberater.

und Lautstärke sowie der Ton/die Tonlage des Sprechers analysiert werden. Variationen lassen auf einen höheren Grad der Emotionen (Gefühle) schließen. Die Identifizierung der stärkeren Emotionen wäre ein taugliches Instrument, um die Unzufriedenheit des Kunden und die Skills des Agenten zu messen, so die Hersteller von Nice³. Ein anderes datenverarbeitungsgestütztes Stimmanalysesystem geht davon aus, dass Stress und negative Gefühle im Allgemeinen einen starken Einfluss auf Stimmcharakteristiken haben. Diese machen sich dann unter anderem in Tonfall, Tonhöhe und Sprechgeschwindigkeit sowie im Atemrhythmus bemerkbar. Dadurch lässt sich nach niederländischen Forschern z.B. Aufregung hörbar machen, um dringliche Anrufe bei Notrufsystemen zu erkennen⁴.

Stimmungserkennungs-Software als Lügendetektor

Aus Großbritannien wird berichtet, dass bei Anrufen in Sozialbehörden die Anrufer von Stimm-Computern begrüßt werden, die einfache Fragen stellen⁵. Die Antworten der Anrufer werden aufgezeichnet und hinsichtlich hörbarer Aufregung oder Unsicherheit, die auf Lügen hinweist, mit einer „voice risk analysis“ Software ausgewertet. Gibt es Hinweise auf eine schlechte emotionale Verfassung des Anrufenden, werden die Gesprächsteilnehmer an Call-Center-Mitarbeiter weitergeleitet, die auf Betrugsfälle spezialisiert sind und die Anrufer in ein Kreuzverhör nehmen sollen.

Fazit

Besonders im letzten Beispiel werden neue Anwendungsgebiete einer Technik deutlich, die sich sicherlich so im Arbeitsverhältnis noch nicht verwerten lässt. Dennoch zeigen sich hier bereits klare Persönlichkeitsrechtsverletzungen, die zukünftig auch Call-Center-Mitarbeiter betreffen könnten. Wer will solche Anwendungsgebiete angesichts des permanent wachsenden Überwachungsinteresses der Arbeitgeber und ihrer Auftraggeber ausschließen?

Die vorgestellten Kontrolltechniken ermöglichen offensichtlich eine unzulässige Rundumüberwachung der Mitarbeiter von Call Centern. Sie bleiben in einer Grauzone, werden bislang nicht öffentlich thematisiert* und sind bei ihrem betrieblichen Einsatz besonders von Aufsichtsbehörden, Datenschutzbeauftragten und Betriebsräten in ihrer datenschutz- und verfassungsrechtlichen Zulässigkeit zu identifizieren und zu beurteilen. Es bleibt zu wünschen, dass diese Techniken zur computergestützten Stimm(ungs)analyse zukünftig umfassender auf ihre technischen Abläufe, Zielsetzungen und Ergebnisse bezogen analysiert und diskutiert werden können. Angesichts der Auswirkung auf Persönlichkeitsrechte und Grundrechte der betroffenen Arbeitnehmer im Betrieb kann nur empfohlen werden, die beschriebenen Techniken und ihre Nutzung im Call Center grundsätzlich zu untersagen.

Anmerkungen

- 1 Zur datenschutzrechtlichen Einordnung vgl. Kiesche/Wilke, CUA 4/2012,5.
- 2 Vgl. Zoebisch. In: DuD 2011. 394.
- 3 <http://www.nice.com/audio/inform> (aufgerufen am 6.3.2012) unter „speech analysis“.
- 4 Siehe zur Stimmungsanalyse bei Notrufen mit mathematischen Modellen <http://www.pressermittelungen-online.de/index.php/notrufsystem-erkennt-dringlichkeit-an-stimme/>.
- 5 Vgl. Zoebisch, a.a.O., mit Verweis auf eine Meldung des „Guardian“ vom 6. April 2007. Die Methode wird danach auch von der Versicherungswirtschaft in Großbritannien genutzt.
- 6 Vgl. Zoebisch, a.a.O., 394.