

Kosten runter – Service rauf

Sprachgesteuerte Dialogsysteme erfahren in letzter Zeit, besonders in der Finanzbranche, einen enormen Akzeptanzzuwachs. Es herrscht Aufbruchstimmung in der „Voice-Szene“.



Gleichzeitig wird immer deutlicher, dass die mittlerweile sehr ausgereifte Technologie noch bei weitem nicht in dem Maße genutzt wird, wie es möglich wäre. Dabei bieten sich vielfältige Möglichkeiten, Kunden effektiver zu betreuen, Geschäftsprozesse zu vereinfachen und völlig neue, automatisierte Services anzubieten, die vorher nicht realisierbar waren.

Ein großes Plus einer jeden Sprachanwendung, gerade in der heutigen Zeit, ist deren hohe Verfügbarkeit rund um die Uhr, weltweit und ganz einfach per Telefon. Viele Kunden erwarten von Ihrer Bank inzwischen ein Angebot in dieser Richtung, auch wenn Sie es selbst im Moment noch nicht oder selten nutzen. Nach dem Motto: „Ich könnte ja, wenn ich wollte. Und eventuell brauche ich es ja einmal.“

Kundenzufriedenheit und Wahrnehmung der Kompetenz werden nachweislich erheblich gesteigert, wenn eine Bank oder Versicherung durch den Einsatz einer modernen Sprachlösung für den Anrufer rund um die Uhr erreichbar ist. Der Kunde kann im Sprachdialog eigenständig – ohne Agentenbe-

teiligung – Standardaktionen wie Informationsabfragen oder Transaktionen durchführen und profitiert so von der durchgehenden Verfügbarkeit des Services und einem uneingeschränkten Zugang zu seinen Konten.

Das Unternehmen spart Kosten, in dem es Routineaufgaben automatisiert, und kann seine Agenten für hochwertige und individuelle Kundenberatung einsetzen.

Automatisierte Auskunftsdienste: aktuelle Informationen rund um die Uhr

Über automatisierte Auskunftsdienste haben Kunden die Möglichkeit, sich rund um die Uhr bequem zu informieren. Ob Kontostand oder Aktienkurse, alles ist schnell und sicher unter einer Telefonnummer und ohne Inanspruchnahme von Agenten sofort für die Kunden verfügbar. Das System identifiziert den Anrufer über eine Pin (Telebanking-Pin) oder biometrische Stimmerkennung und fordert die gewünschten Informationen bei der entsprechenden Datenbank an. Im Gegensatz zu Internet- oder WAP-Diensten erfordern automatisierte Auskunftsdienste weder einen besonderen Zugang noch aufwändige Zugangstechnik (z.B. Computer, PDA etc.) – ein einfaches Festnetz- oder Mobiltelefon genügt. Da automatische Auskunftssysteme über interaktive Sprachdialoge funktionieren, bilden sie eine perfekte Alternative für alle, die lieber über ihre natürliche Sprache als über eine Tastatur kommunizieren wollen oder unterwegs sind und gerade keinen PC oder Laptop zur Verfügung haben.

Ein besonderes Augenmerk sollte hier auf dem Tuning der Sprachanwendung liegen: häufig handelt es sich um Informationsdienste mit dynamischen

Inhalten (z.B. Börsenkurse oder Unternehmensnamen), die eine professionelle Betreuung insbesondere der Komponenten „Spracherkennung“ und „Sprachausgabe“ (TTS = Text-to-Speech) unerlässlich machen.

Voice Self Services: Selbstbedienung des Kunden – 24 Stunden am Tag

Mit Hilfe von Voice Self Services können Kunden rund um die Uhr per Telefon buchen, überweisen oder bestellen – ohne dass dafür ein Call Center betrieben werden muss. Wie der Name des Services sagt: Die Kunden bedienen sich einfach selbst.

Speziell im Bankenbereich bietet sich mit Hilfe von Voice Self Services das Tätigen von Überweisungen an. Der komplette Geschäftsvorgang wird durch einen Sprachdialog abgebildet und kann vom Anrufer ohne Beteiligung eines Agenten durchgeführt werden – rund um die Uhr. Als weitere mögliche Voice Self Services sind das selbstständige Sperren bzw. Freischalten der Kreditkarte oder des Onlinezuganges oder auch die Suche des nächsten Geldautomaten oder der nächsten Filiale zu nennen.

Umsetzbar ist eigentlich alles, was vorstellbar und per Sprache auszudrücken ist. Möglich ist dabei unter anderem auch der Versand von Formularen oder Informationen per E-Mail, Fax oder SMS /MMS. Aufgrund der schnellen UMTS-Verbindungen heutzutage ist dabei auch eine audiovisuelle Unterstützung der Applikationen, beispielsweise durch animierte Figuren auf dem Handydisplay, die bestimmte Aktionen bestätigen oder Rückmeldungen geben, realisierbar.

Fachartikel

Sprachdialogsysteme für Banken, Sparkassen und Versicherungen

Von:

Cornelia Trimborn,

PR & Marketing Managerin, Telenet GmbH Kommunikationssysteme in München

Stefan Schran,

Account Manager, Telenet GmbH Kommunikationssysteme in München

Erschienen in: Sparkassenzeitung 05/2007

Assisted Services – Vorqualifizierung per Sprachdialog, kompetente Beratung durch Agent

Neben dem vollständigen Abdecken ganzer Geschäftsvorgänge kann es auch Sinn machen, nur bestimmte Funktionen wie z.B. Legimitationsverfahren oder die Vorqualifizierung der Kunden für die Call Center-Agenten zu automatisieren.

Solche Assisted Services spielen vor allem in Bereichen eine Rolle, in denen verschiedene Kundengruppen (z.B. VIP, Business, Privat) unterschiedlich behandelt werden sollen. Per Sprachdialog wird der Anrufer sowie sein Anliegen zunächst identifiziert und dann gezielt zum entsprechenden Agenten weitergeleitet. Seine Daten und Historie werden dabei dem Agenten direkt auf den Bildschirm übermittelt, sodass dieser den Kunden mit Namen begrüßen kann und keine Standarddaten mehr erheben muss. Die Sprachdialoge zur Vorqualifizierung können ebenfalls bereits zielgruppenspezifisch angepasst sein, sodass verschiedenen Kundenkreisen unterschiedliche Services und Informationen angeboten werden.

Auch eine bloße Nutzung von einzelnen Services zur Unterstützung der Call Center-Agenten ist möglich. Will der Kunde bestimmte Aktionen durchführen, für die eine sichere Authentifizierung notwendig ist, könnte der Call Center-Agent den Anrufer in einen Dialog leiten, der mittels Sprecherverifizierung („akustischer Fingerabdruck“) mit einem hohen Grad der Verlässlichkeit die Identität des Anrufers bestätigt. Wurde ein solches biometrisches Verfahren erfolgreich durchgeführt, gelangt der Anrufer wieder zum Agenten.

Vieles ist möglich; welche Form automatisierter Dienste nun in Einzelfällen zum Einsatz kommt, muss das jeweilige Unternehmen je nach Bedarf selbst entscheiden.

Mit professionellem Dialogdesign zur erfolgreichen Sprachanwendung

Ein intelligent konzipierter und mit moderner Technik umgesetzter Sprachdialog stellt für den Kunden

keinerlei Nachteil gegenüber dem Gespräch mit einem Call-Center-Agenten dar und ist von diesem funktional kaum zu unterscheiden. Bei der Realisierung einer Sprachanwendung muss jedoch in allen Fällen berücksichtigt werden, dass es letztendlich nur die Stimme des Dialogsystems ist, die der Anrufer hört und die somit auch das Unternehmen repräsentiert. Deshalb ist es wichtig, neben der Implementierung aller technischen Anforderungen das eigentliche Dialogdesign nicht zu vernachlässigen.

Neben der Berücksichtigung der gängigen „Best Practice“ ist eine genau Bedarfsanalyse der Zielgruppe und deren Eigenschaften notwendig. Erst diese ermöglicht die optimale Gestaltung des Dialogs in Bezug auf Persona Design, Sounddesign oder eventuelle Mehrsprachigkeit. Die besten technischen Installationen sind nutzlos, wenn die Sprachanwendung nicht die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllt.

Mit Expertenwissen zum Erfolg

Sprachapplikationen können vielfältig eingesetzt werden – entsprechend der individuellen Anforderungen des Unternehmens. Die Realisierung eines erfolgreichen Sprachdienstes erfordert jedoch eine Vielzahl von Kompetenzen. Von der technischen Integration des Systems in bestehenden Infrastrukturen über die Gestaltung des Dialogs bis hin zur Optimierung wichtiger Komponenten wie Spracherkennung und Sprachsynthese (Text-to-Speech). Nur die optimale Betreuung dieser Bereiche durch Experten garantiert die gewünschte Nutzerakzeptanz und somit auch den Erfolg eines automatisierten Sprachdialogs.

Qualitätssicherung aus Kundensicht

Die Erfahrung, die ein Kunde mit einem Contact Center oder einer Sprachanwendung macht, wirkt sich nachhaltig auf das Ansehen der Bank oder Versicherung aus. Es ist daher von höchster Bedeutung, dass nicht nur das VUI-Design professionell gestaltet ist, sondern die eingesetzte Technologie auch zuverlässig und kundenfreundlich funktioniert.

Da das Verhalten eines automatisierten Dienstes normalerweise nur der Kunde erfährt, sollte die Qualitätssicherung von den Betreibern ernst genommen werden. Durch die Nachbildung realer Kundenanrufe kann die Kundenerfahrung geprüft und überwacht werden. Das Testen schon ab dem Entwicklungsstadium und die proaktive funktionale Überwachung im Betrieb verringern den Servicebedarf eines laufenden Systems dauerhaft. Neben dem positiven Effekt, dass neue Dienste schneller und qualitativ hochwertiger integriert und dem Kunden zur Verfügung gestellt werden können, wird gleichzeitig die Kundenzufriedenheit und – akzeptanz gesteigert. Ohne den erhöhten Einsatz von Ressourcen wird im Betrieb eine 24/7 Überwachung erreicht, und im Fall der Fälle, kann schnell reagiert werden – bevor der Kunde etwas merkt.

Fazit

Moderne Sprachdialogsysteme bieten einen hohen Investitionsschutz durch einen sehr schnellen ROI und zeichnen das Unternehmen durch Innovationsbereitschaft, Flexibilität und Kundenservice aus. Kunden erwarten heute einen sofortigen Zugriff auf Ihre Konten, der Ihnen weltweit und zu jeder Zeit einen flexiblen Umgang mit Ihren Finanzen ermöglicht. In diesem Kontext sind Sprachdialogsysteme unschlagbar und quasi für jede beliebige Anwendung nutzbar. Eigentlich kann es sich heute keine Bank oder Versicherung mehr leisten, diese Möglichkeiten zu ignorieren.

Es kommt heute im Prinzip nicht mehr darauf an, ob ein Sprachdialogsystem zum Einsatz kommt, sondern darauf, was es leistet und welche Services dem Kunden zu Verfügung gestellt werden. Dabei sollte im Sinne der Qualitätssicherung nicht vergessen werden, die Technik aus Kundensicht zu testen und zu überwachen.



Telenet GmbH
Kommunikationssysteme
Marsstraße 33
D-80335 München
Telefon: +49-89/36073-0
Freecall: 0800-8 35 36 38
www.telenet.de