

# SAP INFO

**DAS SAP-MAGAZIN**

■ Sehr geehrte SAP-INFO-Leserin, sehr geehrter SAP-INFO-Leser,

dieses PDF darf nur für den Eigengebrauch heruntergeladen werden. Jegliche weitere Verwendung ist nur mit Zustimmung der Redaktion gestattet.

Mit freundlichem Gruß

Ihr SAP-INFO-Team

Vielseitig einsetzbar: Sprachcomputer kombiniert mit SAP

# SAP lernt sprechen

Mit Spracherkennungssoftware ist es heute möglich, den aktuellen Stromzählerstand um drei Uhr nachts telefonisch dem Energieversorger mitzuteilen. Durch die Integration in ein SAP-System werden die Daten zudem automatisch und den Fall abschließend erfasst.

Zwar gibt es im Customer Relationship Management eine Vielzahl an Szenarien für den Kundenkontakt und dessen IT-gestützte Verarbeitung. Doch in einem Punkt stimmen sie fast immer überein: Ein Sachbearbeiter sitzt am Bildschirm und gibt per Tastatur Daten ins System ein. Dabei gibt es Alternativen. „Das geht heute auch kostengünstiger und schneller“, so Christian Sauter, Vorstand der Excelsis Business Technology AG mit Sitz in Stuttgart. „Der automatisierte Sprachkanal kann mittlerweile nahtlos in die IT-Landschaft integriert werden.“

### Per Telefon einen breiten Kundenkreis erreichen

Als Alternative zum persönlichen Kontakt und zum Callcenter gewinnen Sprachcomputer an Bedeutung. Noch immer sind ganze Bevölkerungsgruppen wie ältere, wenig technikorientierte Menschen vom Umgang mit dem PC ausgeschlossen. Ein Telefon hingegen hat jeder im Haus. „Mit keinem anderen Medium kann man einen vergleichbar breiten Kundenkreis erschließen“, so der Excelsis-Vorstand. Dabei reicht die Bandbreite der automatisierten Informations- und Transaktionsprozesse von einfachen Serviceanfragen bis hin zu komplexen Geschäftsvorgängen.

### Sprachdialogsystem muss Anrufer verstehen

Allerdings hebt sich das moderne „Voice-Frontend“ – die Bedienung einer Softwareanwendung über die Sprache – deutlich vom herkömmlichen Kundenservice ab: In Callcentern verliert sich der Anrufer mitunter in endlosen Warteschleifen. Auch der Einsatz von Telefoncomputern, die über das Tonwahlverfahren gesteuert werden, kann für die Anrufer zur Geduldprobe werden. Per Tastendruck haben sie zwischen mehreren Möglichkeiten zu wählen. Unter Umständen können sie sich nur einen Bruchteil der Optionen merken, oder keine passt zu ihrem Anliegen. Sauter: „Sprachdialogsysteme werden nur dann angenommen, wenn sie dem Anrufer durch eine gute Gesprächsführung die Sicherheit geben, verstanden zu werden.“ Deshalb sind bei Excelsis Sprachwissenschaftler und Psychologen an der

Konzeption der jeweiligen Lösung beteiligt. Eine angenehme Stimme und gezielte Rückfragen tragen dazu bei, dass der Anrufer das Gespräch als konstruktiv und ergebnisorientiert empfindet. Da er zu jeder Tages- und Nachtzeit Kontakt zum Unternehmen aufnehmen kann, verbessert die Sprachanwendung zudem den Kundenservice deutlich.

### Informationen gelangen automatisch ins Backend

Gemeinsam mit Vattenfall Europe Information Services realisierte Excelsis für den Berliner Energieversorger Vattenfall Europe AG eine Sprachlösung zur vollautomatischen elektronischen Zählerstandserfassung. Das System ist vollständig in die Branchenlösung SAP for Utilities (SAP IS-U) integriert, so dass die Informationen sofort im Backend-System abschließend bearbeitet werden. Auf diese Weise sinken die Prozesskosten, und die manuelle Nachbearbeitung wird als Fehlerquelle ausgeschlossen.

### Sämtliche SAP-Prozesse über Sprachkanal anstoßen

Über VoiceXML, einen XML-Dialekt, können gesprochene Informationen jeder Art in Daten für SAP-Systeme umgewandelt werden. „Ob im Customer-Relationship-Management-System, in mySAP ERP oder in einer beliebigen Branchenlösung: Mit unseren Technologien lassen sich Prozesse über den Sprachkanal anstoßen und anschließend komplett ohne Medienbrüche in der jeweiligen Lösung bearbeiten“,

so der Excelsis-Experte. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Kunde oder das System anruft. Callcenter-Prozesse – ein und ausgehende – werden automatisiert, was zu einer um bis zu 90 Prozent günstigeren Kostenstruktur führt.

### Sprachcomputer erinnert an Medikamenteneinnahme

Ausgehend von diesen Einsatzbereichen fand der Produktanbieter einen großen Bedarf an automatisierten Sprachanwendungen im Gesundheitswesen. Deshalb hat Excelsis dafür ein neuartiges Geschäftsmodell entwickelt. „Generell ist gewünscht, dass alte und chronisch kranke Menschen möglichst lange in ihren eigenen vier Wänden leben können. Doch belastet ihre Betreuung und Überwachung die Krankenkassen. Hier setzen wir mit unserem innovativen Vorschlag an“, so Sauter. Warum erfragt nicht ein Sprachcomputer regelmäßig Herrn Müllers Gesundheitszustand? Frau Schulz hingegen wird rechtzeitig telefonisch daran erinnert, ihre Medikamente einzunehmen. Sauter: „Vor allem bei Volkskrankheiten wie Diabetes, Bluthochdruck, Herzinsuffizienz oder Asthma sehen wir volkswirtschaftlich interessante Potenziale zur Kostensenkung im Gesundheitswesen.“

Dr. Astrid Schau, Fachjournalistin in Sindelfingen ■

## ■ EXCELSIS BUSINESS TECHNOLOGY

Die Excelsis Business Technology AG ist weltweit einer der führenden Lösungsanbieter für Sprachportale sowie Voice Solutions und beschäftigt derzeit rund hundert Mitarbeiter. Die Lösungen sind bei Unternehmen aus den Bereichen Fernsehen, Rundfunk und Medien, Finanzen und Telekommunikation, Gesundheitswesen, Transport und Verkehr, Handel, Energieversorgung sowie bei öffentlichen Institutionen im Einsatz. Zu den Produkten von Excelsis zählt eine Software als Entwicklungsplattform für Sprachportale auf Basis des weltweiten VoiceXML-Standards. Als Sprach-Frontend lässt sich die Software mit allen gängigen SAP-Lösungen kombinieren. Darüber hinaus können die Lösungen alternativ über eine Hosting-Plattform betrieben werden, sodass der Kunde nicht in eine eigene Infrastruktur für Sprachlösungen investieren muss.

### Sprachanwendung in der Praxis

Das Bundesministerium für Gesundheit gibt an, dass in Deutschland rund sechs Millionen Menschen an Diabetes leiden und ihrem Körper regelmäßig Insulin zuführen müssen. Ist der Allgemeinzustand des Kranken labil und lebt er allein, kann mit dem Einsatz der Sprachanwendung das Risiko eines Schockzustands mit möglicher Todesfolge reduziert werden. Die Excelsis-Anwendung ruft die Person an und erkundigt sich nach den Zuckerwerten. Wenn diese von den im SAP-Backend gespeicherten Eckdaten abweichen, der Patient desorientiert reagiert oder den Anruf nicht entgegennimmt, eskaliert die Anwendung. Angehörige, Pflegepersonal oder der ärztliche Notdienst werden alarmiert. Verläuft das Telefonat ohne Zwischenfälle, erinnert die Anwendung an die Insulineingabe und leitet die ermittelten Werte automatisch ins Patientensystem des behandelnden Arztes weiter.