

- >> **Sprachportale im Hosting: Antworten auf 4 häufige Fragen**
- >> **Cooler Kunden**
- >> **Ideen: Unsere Bestseller für Sprachautomatiken**
- >> **Prinzipien für benutzerakzeptierte Sprachportale**
- >> **Webinar buchen**

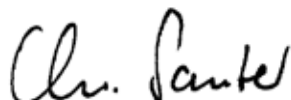


Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,

Sie kennen das ja ... der erste Eindruck ist entscheidend. Er bleibt haften und hat Einfluss auf jede Kommunikation, die folgt. Das ist im Kundenservice bei Unternehmen nicht anders. Sprachportale müssen die Anrufer vom ersten Moment an überzeugen und eine positive Grundeinstellung zum Dialog mit einer „Maschine“ erzeugen.

Wir bei EXCELSIS stehen Ihnen dabei mit unserem Expertenwissen zur Seite. Wir sagen Ihnen auch, was nicht funktioniert und erfüllen anspruchsvolle Anforderungen: durch die Verwendung der besten Technologien und Methoden im Bereich Spracherkennung, Stimmbiometrie und Sprachdialogdesign.

Unser Ziel ist es, auch Sie zu überzeugen. Rufen Sie mich an, wenn Sie Näheres zu unseren Anwendungen und Referenzen wissen möchten: +49 711 620 30 131.


Christian Sauter – Vorstand



ANTWORTEN AUF VIER HÄUFIGE FRAGEN

Mit Sprachportalen im Hosting-Betrieb erzielen unsere Kunden drastische Kosteneinsparungen und Verbesserungen beim Kundenservice. Unternehmen aus vielen Branchen nutzen die Vorteile unseres Hosting-Angebots. Hier bringen wir nun Antworten auf vier häufige Fragen zum Thema Hosting von Sprachportalen.

1. Wie hoch sind die Einsparungen und wie schnell erhalten wir einen ROI?

Beim Einsatz von Sprachportalen im Hosting-Betrieb vermeiden Unternehmen sämtliche Kosten für die Sprachportal-Infrastruktur [Hardware, Software für IVR, Spracherkennung, TTS, Datenbanksysteme, Application Server etc.]. Diese Kosten werden ersetzt durch variable Transaktionskosten für die automatisierte Abwicklung von Anrufen. Wir bieten neben Minuten- und Volumen-abhängigen Preismodellen auch ein erfolgsbasiertes Preismodell an, d.h. Unternehmen bezahlen nur für erfolgreich abgewickelte Anrufe [beispielsweise erfolgreich durchgeführte Kundenregistrierungen]. Unternehmen bezahlen damit nicht für Anrufe, die nicht abschließend vom Sprachportal behandelt werden konnten [z.B. wenn ein Anrufer einen Agenten sprechen möchte].

Wie weitgehend Kosteneinsparungen erzielt werden können, zeigt einer unserer Hosting-Kunden, ein Service Provider für Telekommunikationsunternehmen. Das Unternehmen wickelt sämtliche Registrierungsanrufe für die Freischaltung eines Mobilfunkproduktes über eine Applikation auf unserer Hosting-Plattform ab. Verglichen mit einer manuellen Bearbeitung der eingehenden Anrufe erzielt das Unternehmen eine Kosteneinsparung von mehr als 70%. Für die Einrichtung und Inbetriebnahme des Systems berechneten wir ausschließlich eine Setup-

Gebühr, die in einem ROI innerhalb von nur vier Monaten resultierte.

2. Kundenakzeptanz: Werden unsere Kunden ein Sprachportal mögen?

Menschen reden am liebsten mit Menschen. Das ist so und bleibt so. Deswegen ist es wichtig, qualitativ hochwertige Anwendungen für geeignete Services einzusetzen. Am wichtigsten für Anrufer sind die Erreichbarkeit und der Komfort beim Nutzen der angebotenen Services. Je schneller ein Anrufer eine Transaktion ausführen kann oder Antworten auf seine Fragen erhält, desto zufriedener wird er sein.

Betrachten wir einen unserer Hosting-Kunden aus dem Kabelnetzgebiet als Beispiel: Das Unternehmen stand vor der Herausforderung, in sehr kurzer Zeit eine neue Generation von Smartcards einzuführen. Jeder Kunde musste die Smartcard mit einem Freischaltungscode aktivieren. Die bestehenden Kapazitäten im Contact Center hätten enorme Wartezeiten oder aber hohe Kosten für die Integration eines zusätzlichen externen Call Centers erzeugt. Dementsprechend war dieser Anwendungsfall hervorragend für den Einsatz unserer Hosting-Plattform geeignet. Unsere Applikation nahm die Anrufe entgegen und erfasste die notwendigen Angaben des Anrufers. Wir erzielten in diesem Projekt eine completion rate von über 97%. Dieses Ergebnis zeigt die hohe Akzeptanz solcher Applikationen. Viele unserer Kunden überprüfen die Akzeptanz ihrer automatisierten Services durch Befragungen und Usability Studies. Hier erzielen wir regelmäßig sehr gute Ergebnisse mit guten Bewertungen von über 75% und sehr guten Bewertungen von meist über einem Drittel der Befragten. >>

WUSSTEN SIE SCHON ...



5 der 7 größten
Unternehmen
in Deutschland

Fünf der sieben größten Unternehmen in Deutschland zählen zu unserem geschätzten Kundenkreis. Mehrere hundert Unternehmen aus sämtlichen Branchen setzen auf unsere Produkte und Services

Wenn Sie mehr über die realisierten Projekte erfahren möchten, wenden Sie sich gerne an unsere Experten: sales@excelsisnet.com.

Wir begrüßen unseren Neukunden

Eli Lilly and Company, eines der weltweit führenden pharmazeutischen Unternehmen, setzt auf Forschung und Innovation. Seit über 130 Jahren engagiert sich Lilly für den medizinischen Fortschritt im Gesundheitswesen. Mit weltweit mehr als 40.000 Mitarbeitern

erforscht, produziert und vermarktet das Unternehmen moderne Arzneimittel zur Behandlung von z.B. Diabetes, psychiatrischen Erkrankungen, Krebs, Osteoporose und erektiler Dysfunktion.

www.lilly-pharma.de



>>FORTSETZUNG: ANTWORTEN AUF VIER HÄU- FIGE FRAGEN

3. Sind Sprachportale im Hosting-Betrieb skalierbar?

Unsere Hosting-Plattform ist praktisch beliebig skalierbar. Wir können Kapazitäten ab einem Port [ein gleichzeitiger Anruf] bis mehrere tausend Ports anbieten. Der Nutzen von Sprachportalen im Hosting kann somit für sehr kleine und für sehr große Contact Center interessant sein. In unserem Kundenkreis nutzen Unternehmen aus den Bereichen Energieversorgung, Finanzen oder Health Care unsere Plattform mit Anrufvolumen von weniger als 1000 Anrufen pro Monat. Gleichzeitig bedienen wir Unternehmen aus dem Bereich Telekommunikation mit hunderten tausenden Anrufen. Viele Kunden lassen ihre Applikationen seit Jahren bei uns betreiben und belegen damit die Attraktivität unseres Angebots.

Interessant ist auch die Nutzung von Hybridmodellen. Hierbei nutzt das Unternehmen seine eigene Sprachportal-Infrastruktur und bedient sich parallel zur Abdeckung von Spitzen mit Kapazitäten, die von uns im Hosting bereitgestellt werden.

Bevor sich Unternehmen für einen Hosting-Anbieter entscheiden, ist es sinnvoll zu prüfen, ob die geforderte

Systemkapazität und -flexibilität sowie auch entsprechende Erfolgsgeschichten vorgewiesen werden können.

Ein weiterer Aspekt bei der Entscheidung für einen Hosting-Anbieter ist, ob dieser auch eine Kauflösung für dieselbe Software anbietet. Das eröffnet dem Unternehmen weitgehende Flexibilität und Entwicklungsmöglichkeiten in der Zukunft.

4. Wir haben Bedenken im Hinblick auf Privatsphäre und Sicherheit, sollten wir dennoch die Hosting-Variante des Sprachportals in Betracht ziehen?

Die Sicherheit privater Daten ist eine Kernanforderung an jedes Contact Center und damit auch an jeden Hosting-Anbieter. Wir müssen mit unseren Hosting-Services zahlreiche Sicherheitsanforderungen erfüllen und werden regelmäßig von den Revisions- und Sicherheitsstellen unserer Kunden überprüft. Insbesondere Finanzdienstleister und Unternehmen, die personenbezogene Daten verarbeiten, schätzen unsere Kompetenz bei der Erfüllung der einschlägigen Normen und Standards bis hin zur Auftragsdatenverarbeitung.

Ideen für Sprach-automationen gefragt?

Hier kommen unsere 10 Bestseller. Die komplette Liste mit über 50 Standardapplikationen können Sie gerne bei uns anfordern.

Vertrieb
D/AT: +49 711 62030 131
CH: +41 44 456 50 05

Anwendungsfall	Produkt	Produktbeschreibung
1 Durchführen von Kundenbefragungen	EXCELSIS Customer Survey	Automatisierung von Kundenumfragen, Inbound wie Outbound geeignet, alle Fragetypen verfügbar [ja/nein, Auswahl-Skala, Rangskala, freie Fragen, Zusatzfragen bei schlechter Bewertung], statistische Auswertungen, Export der Rohdaten, Web-basierte Definition und Verwaltung der Umfragen und Erstellung von Reports.
2 Erfassen von Adressen	EXCELSIS Address Capture	Automatisierung von Adresserfassungen über Sprache, Unterstützung von Reverse Lookup Verfahren zur Ermittlung von Adresse anhand der Rufnummer, umfassende Tools zur Teilautomatisierung von manuellen Nachbearbeitungen.
3 Legitimieren von Anrufen	EXCELSIS Caller Identification and Authentication	Zweifelsfreie Feststellung der Identität des Anrufers anhand von frei konfigurierbaren Legitimationsmechanismen wie beispielweise die Auswertung der biometrischen Merkmale der Stimme, eindeutige Identifikationsnummer und PIN, Telefonnummer, Kundennummer, Sicherheitsfragen- und antworten.
4 Rücksetzen und Neuvergeben von Passwörtern	EXCELSIS Password Management	Automatisierte Rücksetzung und Neuvergabe von Passwörtern, höchste Sicherheit durch den Einsatz von Sprachbiometrie, Unterstützung zahlreicher Ziel- und Incident Management-Systeme, Web-basierte Administration und Erstellung von Nutzungsstatistiken.
5 Bereitstellen von Warenbestandsinformationen	EXCELSIS Product Availability Check	Abfrage des Warenbestandes für Produkte über die Artikelnummer oder per Multi-Slot-Eingabe über die Produktbezeichnung, Auswahl des gewünschten Standortes, Ansage der Verfügbarkeit am gewünschten Standort sowie an Alternativstandorten, online Anbindung an Warenwirtschaftssysteme mit dynamischer Generierung umfangreicher Produktgrammatiken.
6 Bestellen von SIM-Karten	EXCELSIS Prepaid Ordering	Bestellung von Prepaid-Produkten mit Ansage und Auswahl von verfügbaren Rufnummern, Erfassung von von Rufnummer, Name, Adresse, Bankverbindung und E-Mail-Adresse [manuelle Transkription], Erweiterbarkeit durch weitere Abfragen und Schnittstellen, umfassende Tools zur Teilautomatisierung von manuellen Nachbearbeitungen.
7 Vorqualifizieren des Anruferanliegens	EXCELSIS Prequalification	Anrufervorqualifizierung anhand von beliebig und einfach konfigurierbaren Auswahlmenüs, Identifikation über Rufnummer, Kundennummer etc., Weitervermittlung in Abhängigkeit von Auswahl, Telefonnummer, Wochentag und Uhrzeit.
8 Bereitstellen von Benutzeranleitungen	EXCELSIS Speaking Manual	Automatisierung von Hotline-Funktionen über „sprachgesteuertes Hörbuch“, natürlichsprachliche Navigation in elektronischen Benutzerhandbüchern, Assistenzfunktionen, praxiserprobte Funktionen zur Benutzerführung.
9 Bereitstellen von Bestell- und Versandstatusinformationen	EXCELSIS Track&Trace	Abfrage von Statusinformationen zur Bestellung und zum Versand, einfache und intuitive Bedienung, Unterstützung mehrerer Verfahren zur Identifikation über numerische und alphanumerische IDs.
10 Mahnen von ausstehenden Zahlungen	EXCELSIS Outbound Collection	Erinnerung per Outbound Call an Kunden mit ausstehenden Zahlungen, Ansage des ausstehenden Betrages und Hinweis auf weitere Schritte je nach Status, online Änderung der Bankverbindung.

PRINZIPIENREITER

Über das Entwickeln kundenakzeptierter Sprachportale



1. Natürlichsprachlichkeit

Unter Natürlichsprachlichkeit versteht man im Kontext der Sprachportale das Sprechen wie mit einem menschlichen Gesprächspartner. Dabei besteht die Zielsetzung darin, dass der Sprachdialog gegenüber dem Anrufer keine maschinell bedingten Limitationen aufweist, sondern einen flüssigen, dem natürlichen Sprachverhalten analogen Dialogwechsel ermöglicht.

Doch es gibt hier natürlich Grenzen der Natürlichsprachlichkeit beim Einsatz von Sprachportalen: Die maschinelle Spracherkennung ist nach wie vor limitiert. Kontext- und Weltwissen sowie Inferenzverfahren fehlen. Und von den menschlichen Kommunikationsfähigkeiten ist die aktuelle Spracherkennungstechnologie noch weit entfernt.

PRINZIP 3

>> Geführte Dialoge und Natürlichsprachlichkeit

2. Geführte Dialoge

Welche Gesprächssituationen werden durch Sprachportale abgedeckt? Sie sind vergleichbar einem Anruf in einem Call Center: Der Anrufer möchte eine Dienstleistung in Anspruch nehmen oder ein Problem lösen. Dabei vertraut er darauf, dass er vom Call Center-Agenten geführt wird und darauf, dass die erforderlichen Informationen im Dialog eingeholt werden. Der Anrufer ist es also gewohnt, die Dialogführung abzugeben.

Somit können die zugrundeliegenden Dialoge als zielgerichtet und sachorientiert beschrieben werden.

3. Dialoge natürlicher gestalten durch gutes Voice User Interface Design

Geführte Dialoge müssen aber nicht per se auf Natürlichsprachlichkeit verzichten. Dialoge guter Sprachportale können mit den am Markt erhältlichen Spracherkennungssystemen durchaus natürlich für den Anrufer gestaltet werden.

A. Barge-In

Genau wie einem Menschen sollte man auch einem Dialogsystem ins Wort fallen können. Und das System stoppt nicht nur die Ansage, sondern kann die Benutzereingabe auch sofort verarbeiten.

S: Bitte nennen Sie das gewünschte Reisedatum.

A: Ich möchte am fünften fliegen.

S: In wel...

A: Juni.

S: Und wann möchten Sie zurückfliegen?

B. Benutzereingaben müssen keiner bestimmten Form entsprechen

Zeitangaben können auf unterschiedliche Arten gemacht werden:

- um vier Uhr
- um sechzehn Uhr
- um vier
- nachmittags um vier

Das System erkennt diese Eingabevarianten alle als 16 Uhr.

C. Random Prompting

Wenn das Dialogsystem nicht immer auf die gleiche Weise reagiert, lockert das den Dialog auf.

S: Wann möchten Sie fliegen?

A: Ähm....

S: Wie bitte? // Wie war das? // Entschuldigung, wie war das?

D. Rapid Reprompting

Wenn vom Dialogsystem etwas nicht erkannt wird, sind lange Systemansagen überflüssig und verstärken den maschinellen Charakter. Eine kurze Rückfrage macht klar, dass die Antwort vom Anrufer noch einmal wiederholt werden muss.



PRINZIP 3

>> Geführte Dialoge und Natürlichsprachlichkeit



S: Wann möchten Sie fliegen?

A: Ähm....

S: Das habe ich leider nicht verstanden. Bitte nennen Sie das Datum und die Uhrzeit des gewünschten Fluges. Sagen Sie zum Beispiel: am 28. Mai um 14 Uhr.

S: Wann möchten Sie fliegen?

A: Ähm....

S: Wie bitte?

E. Glue Prompts

In diesen Dialogen wird typischerweise eine Information nach der anderen abgefragt. Ein menschlicher Gesprächspartner verbindet die einzelnen Fragen miteinander. Das sollte auch bei einem automatischen Dialogsystem berücksichtigt werden.

S: Welchen Artikel möchten Sie bestellen?

A: Den Holztisch

S: In welcher Farbe möchten Sie den Artikel bestellen?

A: Schwarz, bitte.

Besser:

S: Welchen Artikel möchten Sie bestellen?

A: Den Holztisch

S: Und in welcher Farbe?

A: Schwarz, bitte.

F. Verarbeitung bei Überbeantwortung

Wenn der Anrufer mehr antwortet, als gefragt ist, sollten diese zusätzlichen Informationen verarbeitet werden können.

S: Wohin möchten Sie fahren?

A: Ich möchte morgen um zwei nach München fahren.

G. Nachfragen bei fehlenden Informationen

Im umgekehrten Fall, wenn die Benutzereingabe nicht vollständig ist, muss das Dialogsystem in der Lage sein, explizit nach der fehlenden Eingabe zu fragen.

S: Bitte nennen Sie das gewünschte Reisedatum.

A: Ich möchte am fünften fliegen.

S: In welchem Monat?

H. Erkennen von Out-of-Fokus-Antworten

Dabei handelt es sich um die Kombination von Auskunftssystem und Transaktionssystem: Vom Auskunftssystem wird direkt ins Reservationssystem gewechselt. Der Anrufer hält sich nicht an den starren Dialogablauf, sondern möchte mit seiner Antwort auch gleich eine Transaktion [Reservieren von Karten] vornehmen.

S: Wann möchten Sie ins Kino?

A: Morgen um 20 Uhr und ich brauch dann gleich fünf Karten

S: Gut. Fünf Karten sind für Sie für die 20 Uhr-Vorstellung reserviert.

I. Implizite Bestätigung und Korrektur

Wenn nicht jeder einzelne Eingabeschritt explizit bestätigt werden muss, kommt das der menschlichen Kommunikation nahe und macht den Umgang mit dem Dialogsystem deutlich angenehmer. Das Dialogsystem ist zudem in der Lage, Fehler in der impliziten Bestätigung sofort zu korrigieren.

S: Mit welcher Kreditkarte möchten Sie bezahlen?

A: Mit meiner Amex-Card.

S: Und wie lautet die Nummer Ihrer Mastercard?

A: Nein, es ist eine American Express.

S: Entschuldigung, American Express. Und wie lautet die Nummer Ihrer American Express Karte?

Wenn Sie einen umfassenden Einblick zu diesem Thema brauchen, gibt's diesen bei unseren Experten über unser Sales Team: sales@excelsisnet.com

>> Folge verpasst?

Lesen Sie Prinzip 1 „Kooperative Anrufer erzeugen“ sowie Prinzip 2 „Benutzerverhalten adaptieren“ unter www.excelsisnet.com/oc/voice/de/prinzipienreiter.html



EXCELSIS WEBINAR

Fordern Sie jetzt Ihren Termin für ein kostenfreies Webinar an:

>> **Maria Widra**
Telefon +49 711 6 20 30 425
maria.widra@excelsisnet.com

Informieren Sie sich unkompliziert und schnell zu aktuellen Voice-Themen Ihrer Wahl

Wir bieten kostenfreie Webinare zu allen Fragen rund um den Einsatz von Sprachportalen, erläutern Markttrends, stellen Ihnen neue Technologien und unsere Produkte vor. Bei speziellen Schulungsbedarfen oder Projekten halten wir Webinare gerne one-to-one. Dabei wird in 10-20 Minuten ein Thema präsentiert und live Präsentationen unserer Lösungen gezeigt sowie mögliche Anwendungsszenarien aufgezeigt. Im Anschluss besteht die Möglichkeit, Fragen mit unseren Experten zu diskutieren.

Was sind Webinare?

Webinare sind Seminare, die online durchgeführt werden. Genau wie in einem richtigen Seminar spricht ein EXCELSIS-Experte live zu Ihnen und mit einer speziellen Software nehmen Sie in einem virtuellen Konferenzraum an der Veranstaltung teil.

Wie wird das Webinar durchgeführt?

Sie als Teilnehmer und unsere Referenten treffen sich zu einer vereinbarten Zeit in einem virtuellen Konferenzraum, den Sie über Ihren Browser erreichen. Parallel dazu wählen Sie sich in eine Telefonkonferenz mit unseren Experten ein. Es wird eine Präsentation gezeigt und ein Live-Stream abgespielt. Als Seminarteilnehmer können Sie sich über eine Reihe von Bildschirmbuttons aktiv in das Geschehen einbringen, also Zwischenfragen stellen oder Kommentare abgeben.

Was sind die Voraussetzungen zur Teilnahme?

Für die Teilnahme an einem Webinar brauchen Sie:

- >> Windows PC oder Apple Mac
- >> Internetzugang [DSL/Breitband]
- >> Browser
- >> Telefon

Die notwendigen Links und Zugangsdaten erhalten Sie von uns per E-Mail.



VEREINBAREN SIE EIN TREFFEN MIT EXCELSIS EXPERTEN

12.-15.05.2009	München – Messe München International – transport logistic 2009
12.-15.05.2009	Zürich – Messezentrum Zürich – Orbit 2009
05.06.2009	Zürich – Hallenstadion Zürich – SWISS CRM FORUM
09.-11.06.2009	Barcelona – Palau de Congressos de Catalunya – G-Force Barcelona
24.-25.06.2009	Berlin – Messe Berlin – IT Profits
15.-16.09.2009	Birmingham – NEC – Call Centre Expo & Customer Management Expo
06.-08.10.2009	Stuttgart – Neue Messe Stuttgart – IT & Business
06.-07.10.2009	Nürnberg – CCN Ost – Customer Contact & Voice Days
08.-09.10.2009	Stuttgart/Filderstadt – 5. almato User Forum
03.-04.11.2009	Frankfurt a.M. – Commerzbank Arena – VOICE + IP Germany
21.-23.11.2009	Mainz – Rheingoldhalle Mainz – Service Desk Forum 2009

Weitere Informationen finden Sie unter www.excelsisnet.com

KONTAKT



EXCELSIS Business Technology AG

Marketing & Kommunikation

Ansprechpartnerin: Maria Widra
maria.widra@excelsisnet.com

EXCELSIS Deutschland

Wilhelmsplatz 8, 70182 Stuttgart
Tel. +49 711 6 20 30 0
Fax +49 711 6 20 30 111

EXCELSIS Schweiz

Rautistrasse 8, 8047 Zürich
Tel. +41 44 456 50 00
Fax +41 44 456 50 01

kontakt@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com

Copyright

Die Inhalte dieser Publikation sind urheberrechtlich geschützt. Ohne schriftliche Genehmigung der **EXCELSIS Business Technology AG** dürfen sie in keiner Form verarbeitet oder vervielfältigt werden. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, sind vorbehalten.

Marken

EXCELSIS, weitere Gebrauchs- und Handelsnamen, sowie Hardware- und Softwarebezeichnungen, die hier erwähnt werden, sind i.d.R. gleichzeitig eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden. Die Informationen in dieser Publikation werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht. Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Alle Rechte vorbehalten.

Hat Ihnen unser Newsletter gefallen?
Empfehlen Sie uns bitte weiter!

