

# EXCELSIS Hosting und Software as a Service

## Self Service Portale, die mitwachsen



**SELF SERVICES**

>> [www.excelsisnet.com](http://www.excelsisnet.com)

**EXCELSIS**  
Business Technology

**NEWSLETTER AUSGABE 5/2009**  
ISSN 1610-1286/1359

- >> **Neukunde Hosting: Verkehrsverbund Großraum Nürnberg**
- >> **Cooler Kunden**
- >> **Folge 4: Prinzipien für benutzerakzeptierte Sprachportale**
- >> **Weltklasse Service mit Outbound IVR**

Sehr geehrte Leserin,  
sehr geehrter Leser,

kaufen Sie noch oder hosten Sie schon?

Machen Sie es doch wie unser Kunde VGN. Im Großraum Nürnberg können die Nutzer des ÖPNV in Kürze ihre Fahrten komfortabel über ein Sprachportal von EXCELSIS planen. Wir haben die Ausschreibung für einen „Sprechenden Fahrplan“ gewonnen. Kunden des VGN navigieren dabei natürlichsprachlich durch einen Dialog und erhalten Auskunft zu Fahrplänen, Haltestellen und Tarifen; das System reagiert flexibel auf die Nutzereingaben.

Weltklasse Kundenservice ermöglichen auch unsere Outbound IVR Lösungen. Ob Auftragsbestätigung, Terminerinnerung oder Notfallbenachrichtigung. Die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig und die Vorteile überzeugend.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und freue mich wie immer über Ihre Rückmeldungen unter +49 711 620 30 131.



*Chr. Sauter*  
Christian Sauter – Vorstand

# NÄCHSTER HALT: SPRACHPORTAL!



## **EXCELSIS gewinnt europaweite Ausschreibung für spracherkennende Fahrplanauskunft**

Nutzer des ÖPNV in Nürnberg und Umgebung können in Zukunft öfter ein echtes Aha-Erlebnis haben. Nämlich dann, wenn sie eine telefonische Fahrplanauskunft beim Verkehrsverbund Großraum Nürnberg [VGN] einholen. Dort können Sie ihre Fahrten demnächst natürlich-sprachlich über ein modernes EXCELSIS Sprachportal planen.

Als spezialisierter Sprachportal-Anbieter haben wir die Ausschreibung des drittgrößten Verkehrsverbundes in Deutschland für eine sprachgesteuerte Fahrplanauskunft im Hosting gewonnen.

VGN will ihren Kunden Verkehrs- und Fahrplanauskünfte jederzeit und ortsunabhängig auf unkomplizierte Art und Weise anbieten. Unser Angebot für eine multimodale Lösung im Hosting überzeugte das Team von VGN im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung.

Wir haben bereits zahlreiche Systeme zur sprachgesteuerten Fahrplanauskunft ausgeliefert. Neben Lösungen für die Schweiz und Österreich setzen auch der größte deutsche Verkehrsverbund, die Westfälische Verkehrsgesellschaft [WVG], sowie die Road and Transport Authority im Emirat Dubai auf unsere Lösungen. Wir planen derzeit weitere internationale Projekte für die Transport- und Logistikbranche.

In unserem Sprachportal können Anrufer rund um die Uhr Fahrplan- und Tarifauskünfte von jeweils mehreren Tausend Orten, Haltestellen oder Points of Interest erfragen und entsprechende Fahrten planen. Die Anrufer werden in einem cleveren Dialog durch das Sprachportal geführt und so in kurzer Zeit mit den gewünschten Informationen versorgt. Das System erkennt natürlichsprachliche Eingaben von Start- und Zielort, bevorzugten Transportmitteln und gewünschten Abfahrts- und Ankunftszeiten. Zusätzliche Hinweise oder temporär auftretende Störungen im Betriebsablauf können bei Bedarf ebenfalls ausgegeben werden, auch als E-Mail, Fax oder SMS. Dabei ist der Dialog nicht starr und nur auf wenige Begriffseingaben beschränkt, sondern wird vom Benutzer aktiv gesteuert. Das System reagiert flexibel auf die Äußerungen des Anrufers und ist in der Lage, mehrere Informationen gleichzeitig zu verarbeiten und kann diese bestätigen oder korrigieren.

Als besonders benutzerfreundliche Funktion bietet das Sprachportal die Möglichkeit einer Personalisierung an. Das System kann Anrufer anhand ihrer Telefonrufnummer identifizieren und mit hinterlegten Profildaten einen besonders schnellen und effizienten Dialog anbieten.

Die Vorteile intelligenter nutzergesteuerter Sprachportale liegen auf der Hand: Anrufer müssen nicht warten, sondern sind sofort dran. Sie navigieren in freien Dialogen und können Routen, Abfahrts- und Ankunftszeiten in ganzen Sätzen eingeben; dabei werden auch unterschiedliche Zeitbegriffe wie z. B. „sofort“,

Fortsetzung nächste Seite

## **Über Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH**

Mit einem Bedienungsgebiet von 11.750 km<sup>2</sup> ist der VGN der flächenmäßig drittgrößte Verkehrsverbund in Deutschland. Mehr als 90 Verkehrsunternehmen sorgen auf 540 Linien täglich dafür, dass 830.000 Fahrgäste

ihre Mobilitätsbedürfnisse sicher und komfortabel befriedigen können.

[www.vgn.de](http://www.vgn.de)



„morgen Nachmittag“, „um 15:00 da sein“ erkannt. Die Suchergebnisse werden intelligent zusammengefasst und können auf Wunsch wiederholt werden.

[TTS] sowie **Voxeo VoiceObjects** für die Entwicklung und den Betrieb multimodaler Self Service Portale.

#### Kauflösung oder Hosting

Unternehmen des ÖPNV profitieren von einer schnellen Markteinführung und hohen Wirtschaftlichkeit. Wir bieten die sprachgesteuerte Fahrplanauskunft als Lösung zur Installation in die Infrastruktur des Kunden oder alternativ als Hosting-Lösung im Rahmen eines Software as a Service Modells [SaaS]. Wesentlicher Vorteil des SaaS-Modells ist die Vermeidung von Investitionen in die technische Infrastruktur und eine sehr schnelle Markteinführung.

#### Integration mit Weltklasse Produkten

Unser Sprachportal integriert mit Technologien und Produkten der führenden Hersteller wie **Mentz** als Fahrplanserver, **Nuance** für Spracherkennung [ASR] und Sprachsynthese



Bei allen Lösungen können Dialoge und Funktionen individuell konfiguriert werden. Durch die 24/7-Erreichbarkeit wird zudem das Call Center von Routineanfragen entlastet und die Akzeptanz der telefonischen Auskunft kann gesteigert werden.

## COOLE KUNDEN

# WUSSTEN SIE SCHON ...



Die jeweils größten Telekommunikationsunternehmen in Deutschland, in Österreich und in der Schweiz zählen zu unserem geschätzten Kundenkreis. Unsere Erfahrungen in dieser Branche bilden eine gute Basis für kontinuierliche Innovationen für zahlreiche Telco-Unternehmen: Allmobility [Vodafone], Cablecom, Congstar, Debitel, Hansenet, Fonic, Kabel Baden-Württemberg, Kabel Deutschland, Medion Mobile, Mobilkom Austria, O2 Service, Orange, Sunrise, Swisscom, T-Home, und Victorvox.

Wenn Sie mehr über unsere Angebote für Telekommunikationsunternehmen erfahren wollen, wenden Sie sich gerne an unseren Verkauf:

[sales@excelsisnet.com](mailto:sales@excelsisnet.com).

# PRINZIPIENREITER

## Über das Entwickeln kundenakzeptierter Sprachportale



Jeder kennt folgende Situation: Man telefoniert mit einer unbekanntenen Person, und Stück für Stück entsteht vor dem geistigen Auge ein Bild seines Gesprächspartners, auch wenn man diesen noch nie gesehen hat. Doch wie kommt dieses Bild zustande?

bezüglich des Systems geweckt werden. So ist etwa die Imitierung der häufig anzutreffenden Standardfrage von Call Center-Agenten „Wie kann ich Ihnen helfen?“ heute dafür weniger geeignet. In Zukunft werden sich aber verstärkt auf NLU basierende Systeme etablieren, die den Komplexitätsgrad dieser offenen Fragestellungen intelligent bewältigen können.

## PRINZIP 4

### >> Maschine bleibt Maschine

#### Die richtige Stimme

Die Stimme des Gegenübers ist eines der ersten Merkmale, das wir wahrnehmen. Bei der Konzeption von Sprachportalen sind daher die Konzeption der Persona, die die Attribute des virtuellen Gesprächspartners verkörpert, sowie die Gestaltung des Sounddesigns für einen passenden akustischen Rahmen erfolgskritisch. Denn diese prägen das ‚Listen & Feel‘ und somit die Stimme der Applikation und sind maßgeblich für den ersten Eindruck des Systems ist.

#### Gutes Design

Nicht minder wichtig ist der Inhalt des Gesagten. Bereits die ersten Worte entscheiden darüber, wie das Bild vor unseren Augen aussieht. Die Kunst besteht nun darin, durch ein intelligentes und gut angepasstes Voice User Interface Design dem Anrufer ein möglichst realistisches Bild der jeweiligen Applikation zu vermitteln.

Bereits heute leisten moderne Sprachdialogsysteme Erstaunliches bei den Aufgaben, für die sie entwickelt wurden. Denn die Automatisierung ist immer dann besonders erfolgreich, wenn sie standardisierte Prozesse abbildet. Dennoch sind, wie bereits im Prinzip 3 „Geführte Dialoge und Natürlichsprachlichkeit“ erläutert, die Fähigkeiten der maschinellen Spracherkennung nach wie vor limitiert.

Daraus folgt für ein gutes VUI-Design, dass beim Benutzer keine überzogenen oder falschen Erwartungen

#### Die Strategie

Nur indem dem Anrufer klar kommuniziert wird, dass er mit einem intelligenten Sprachdialogsystem interagiert, ist sichergestellt, dass sich der Anrufer ein realistisches Bild seines Gesprächspartners, dem sogenannten ‚Mentalen Modell‘, bilden kann.

Denn die Devise bei Sprachdialogsystemen lautet: Nur keine Scheu vor dem automatisierten Gegenüber! Denn das Gespräch mit Computern hat gegenüber einem menschlichen Gesprächspartner durchaus Vorteile. Sie sind zu jeder Uhrzeit geduldige Gesprächspartner und laden zur freien Exploration ein. Auf übertriebene Höflichkeit kann dabei getrost verzichtet werden: Mit Barge-In kann der Anrufer lange Systemausgaben einfach unterbrechen und übernimmt somit die Initiative im Dialog [„Übrigens, Sie können mich jederzeit unterbrechen und ‚Zurück‘ oder ‚Hauptmenü‘ sagen.“].

Insbesondere erfahrene Anwender wissen dies ebenso zu schätzen wie die Möglichkeit, nach erfolgreicher Mission einfach aufzulegen, ohne eine Verabschiedung abwarten zu müssen.

#### Das Fazit

Gute Sprachdialogsysteme imitieren somit nicht den menschlichen Gesprächspartner, sondern verbinden die ergonomischen Erkenntnisse der Mensch-Maschine-Kommunikation mit den Stärken eines automatisierten Systems, um der Erwartungshaltung des Anrufers gerecht zu werden und ein positives Anruferlebnis zu vermitteln.

### >> Folge verpasst?

Lesen Sie Prinzip 1 bis 3 unter [www.excelsisnet.com/oc/voice/de/prinzipienreiter.html](http://www.excelsisnet.com/oc/voice/de/prinzipienreiter.html)

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

# WELTKLASSE KUNDENSERVICE MIT OUTBOUND IVR

**Wenn Sie Ihren Werkzeugkasten für die Interaktion mit Ihren Kunden erweitern wollen, dann sollten Sie sich unsere Outbound IVR Lösungen näher anschauen.**

Outbound IVR ist eine Technologie für die automatisierte, Telefon-basierte Kommunikation. Mit Outbound IVR können Sie von einfachen personalisierten Benachrichtigungen bis hin zu sprachgesteuerten interaktiven Dialogen mit der Möglichkeit zur Weiterleitung an einen Agenten vielfältige Konzepte realisieren. Dabei kann Kommunikation über Outbound IVR weitgehend gleichzeitig an hunderte oder tausende Adressaten gleichzeitig stattfinden. Beispiele für clevere Anwendungen von Outbound IVR sind:

- >> Kundenbefragungen
- >> Begrüßung neuer Kunden
- >> Informationen über Produktneuigkeiten
- >> Benachrichtigung über Produktverfügbarkeiten
- >> Benachrichtigungen über Störungen
- >> Auftragsbestätigungen
- >> Notfallbenachrichtigungen
- >> Terminerinnerungen
- >> Zahlungserinnerungen

Outbound IVR Lösungen bieten Vorteile für Unternehmen aller Größen und zahlreicher Branchen wie Handel und Logistik, Telekommunikation, Medien, Versicherungen und Finanzen, Gesundheitswesen sowie Energie und Versorgung.

## Vorteile

Den größten Vorteil bieten Outbound IVR Lösungen für kundenorientierte Unternehmen, die proaktive und personalisierte Services anbieten. Outbound IVR ermöglicht die Kundenbedürfnisse zu antizipieren, tätig zu werden bevor frustrierende Situationen entstehen, Abläufe zu optimieren und die Auslastung wertvoller Agentenkapazität zu verbessern.

Outbound IVR ist nicht nur ein kostengünstiger Kommunikationskanal, sondern auch ein Kanal, mit welchem messbare Kosteneinsparungen realisiert werden. Beispiele hierfür sind:

- >> Reduktion von nicht wahrgenommenen Terminen [„no-shows“] durch systematische Terminerinnerungen
- >> Ermöglichung sofortiger und bequemer Aktionen auf Benachrichtigungen – „Wir konnten Ihnen heute leider eine Paketsendung nicht zustellen, wollen Sie einen neuen Zustellungstermin vereinbaren?“
- >> Vermeidung von Kundenanrufen im Contact Center durch proaktive Benachrichtigungen bei Störungen etc.
- >> Zahlungserinnerungen und Erfassung neuer Bankdaten bei Rücklastschriften
- >> Information einer großen Anzahl von Kunden in kurzer Zeit ohne zusätzliche Agentenkapazität

Fortsetzung nächste Seite

**Outbound IVR im Excelsis Hosting**

Hosting bietet Unternehmen die Möglichkeit schnell zu starten ohne Vorabinvestitionen in technische Infrastrukturen und ohne die zugehörige Wartung und Pflege. Wir bieten unseren Kunden alle Applikationen im Hosting und auch als bei ihnen installierte Lösung an. So können Interessenten neue Services ausprobieren ohne sofort in Technik und Know-how investieren zu müssen.

**Einige Fallstudien:**

- >> Einer unserer Kunden aus dem Bereich Gesundheitswesen setzt auf Outbound IVR für die automatisierte Erfassung von Krankheitsdaten von Patienten. Das System ruft Patienten an und erfasst täglich den Peak-Flow Wert von Asthmapatienten.
- >> Einer unserer Telekommunikationskunden setzt Outbound IVR zur automatisierten Befragung von Kunden ein. Das System ruft Kunden an, die sich bereit erklärt haben an einer kurzen Befragung teilzunehmen nachdem ihr Anliegen bearbeitet wurde.

- >> Einer unserer Kunden aus dem Bereich Handel setzt Outbound IVR ein, um Rückrufwünsche abzuwickeln. Das System ruft den Kunden an, stellt den Status beim Kunden fest [Anrufbeantworter etc.] und vermittelt das Gespräch an einen freien Agenten.
- >> Einer unserer Kunden im Bereich Mobilfunk setzt Outbound IVR für Zahlungserinnerungen ein. Das System ruft den Kunden an und kann auf Wunsch eine neue Bankverbindung erfassen.
- >> Einer unserer Kunden im Bereich Konsumgüter setzt das System für Benachrichtigungen bei Produktverfügbarkeiten ein. Sobald ein nicht erhältliches Produkt wieder verfügbar ist, erhält der Kunde eine Benachrichtigung.

Wenn Sie mehr über Technik und Anwendungen erfahren wollen, können Sie sich gerne an unser Vertriebsteam wenden:

**Kontakt:**

**Sales Team. Rufen Sie uns an: +49 711 62030 131 [D] oder +41 44 4565005 [CH].**

**VEREINBAREN SIE EIN TREFFEN MIT EXCELSIS EXPERTEN**

<b>15.-16.09.2009</b>	Birmingham – NEC – Call Centre Expo & Customer Management Expo
<b>06.-08.10.2009</b>	Stuttgart – Neue Messe Stuttgart – IT & Business
<b>06.-07.10.2009</b>	Nürnberg – CCN Ost – Customer Contact & Voice Days
<b>08.-09.10.2009</b>	Stuttgart/Filderstadt – 5. almato User Forum
<b>03.-04.11.2009</b>	Frankfurt a.M. – Commerzbank Arena – VOICE + IP Germany
<b>21.-23.11.2009</b>	Mainz – Rheingoldhalle Mainz – Service Desk Forum 2009
<b>08.-11.02.2010</b>	Berlin – Estrel Convention Center – Call Center World 2010

Weitere Informationen finden Sie unter [www.excelsisnet.com](http://www.excelsisnet.com)

**KONTAKT****EXCELSIS Business Technology AG**  
Marketing & Kommunikation

Ansprechpartnerin: Maria Widra  
[maria.widra@excelsisnet.com](mailto: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](mailto:kontakt@excelsisnet.com)  
[www.excelsisnet.com](http://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!

