

Whitepaper

Autor: Dr. Nils Herda und Team
Excelsis VUI Lab & Excelsis Consulting

Über das Entwickeln kundenakzeptierter Sprachportale: Fünf grundlegende Gestaltungsprinzipien vom Excelsis VUI Lab

Voice User Interface Design ist die Königsdisziplin der Self Service Architekten

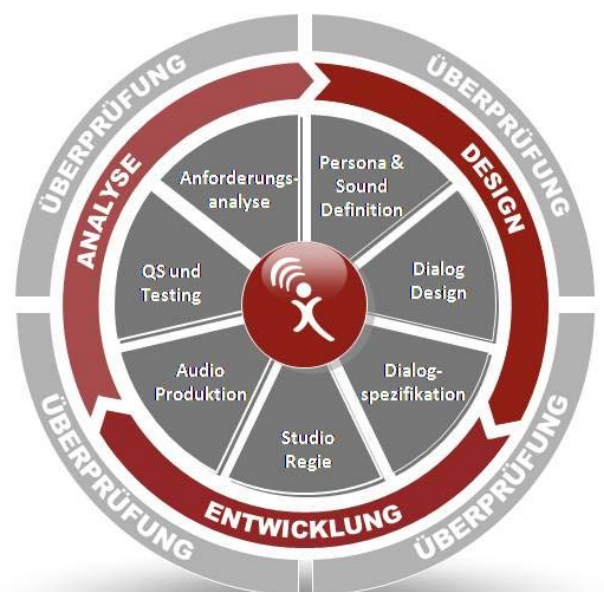
Menschen reden lieber mit Menschen als mit Maschinen. Das ist so und bleibt so. Deshalb ist es so schwierig, Sprachportale mit einer sehr hohen Kundenakzeptanz zu gestalten. In vielen Bereichen gibt es aber häufig keine Alternative, denn Konsumenten sind oft nicht bereit, einen angemessenen Preis für die originär von Menschen erbrachten Leistungen zu bezahlen. Es gibt dementsprechend in vielen Branchen einen gewissen Zwang zur Automation, verbunden mit der Frage, wie Automationssysteme so gestaltet werden können, dass sie eine hohe Kundenakzeptanz erreichen werden.

Die Gestaltung des Voice User Interface (VUI) oder auch Audio User Interface ist die Aufgabe der Voice User Interface

Designer und Speech Scientists. Sie sind Spezialisten aus den Disziplinen Computerlinguistik, Psychologie und Informatik sowie aus den Kreativbereichen der Sound-Komposition und Audiotechnik. Ihre Methoden und Techniken setzen Sie ein, um eine bestmögliche Schnittstelle für die Nutzung der Self Services durch den Benutzer zu gestalten.

Es liegt auf der Hand, dass dem VUI eine entscheidende Bedeutung für die Akzeptanz von Sprachportalen zukommt, denn letztlich entscheidet das Hörerlebnis des Benutzers maßgeblich über den Erfolg einer Sprachapplikation.

Aufgaben des Voice User Interface Design



Excelsis VUI Lab

Bei Excelsis haben wir im Excelsis VUI Lab unsere Kompetenzen und unser Know-how gebündelt und ergänzen dies durch branchenorientiertes Wissen unseres Consulting Teams.

Seit 2001 gestalten wir Voice User Interfaces für die Self Service Sprachportale von Unternehmen aus praktisch sämtlichen Branchen. Zu unserem Kundenkreis zählen mehrere hundert Unternehmen aus zahlreichen Ländern. Auf der Basis dieser Erfahrungen mit unterschiedlichen Zielgruppen und Rahmenbedingungen haben wir dabei die folgenden fünf grundlegenden Gestaltungsprinzipien für das VUI von Sprachportalen abgeleitet – sie entsprechen dem „Best Practice“:

1. Kooperative Anrufer sind das A und O für Self Service Sprachportale
2. Adapt-to-Caller – Das Sprachportal an das Benutzerverhalten adaptieren
3. Geführte Dialoge und Natürlichsprachlichkeit ergänzen sich
4. Menschlichkeit ist kein Ziel
5. Erzeuge positive Anrufererlebnisse und ein Lächeln auf den Lippen

Prinzip 1: Kooperative Anrufer sind das A und O für Self Service Sprachportale

Es gibt kooperative und nicht-kooperative Anrufer. Nicht-kooperative Anrufer wollen grundsätzlich nicht mit einem Sprachportal interagieren, egal wie gut es ist und aus welchen Gründen auch immer. Solche Anrufer bedienen Sprachportale bewusst und unbewusst so, dass sie sogenannte no input- oder no match-Fehler erzeugen durch bewusst verzögerte oder fehlende Eingaben, absichtlich ungenaue Betonung und falsche Angaben etc.

Viele Sprachportalentwickler machen immer wieder den Fehler, an dieser Stelle mit technisch-funktionalen Antworten anzusetzen. Sie versuchen, Dialogstrategien für nicht-kooperative Anrufer zu finden, diese dann umzusetzen und scheitern damit.

Wir sind zu dem Schluss gekommen, dass dies Zeitverschwendung ist und konzentrieren uns stattdessen auf die Frage, wie Unternehmen dafür sorgen können, möglichst ausschließlich Anrufe kooperativer Anrufer zu erzeugen. Kooperative Anrufer sind nämlich grundsätzlich bereit, mit dem Sprachportal zu interagieren und bedienen das Sprachportal so, dass der Dialog erfolgreich abgeschlossen werden kann.

Selbst funktionale oder technische Schwächen im Sprachportal halten nämlich den kooperativen Anrufer nicht davon ab, auch lang andauernde Dialoge durchzuarbeiten, um zum Ziel zu kommen.

Beispiel: Den am längsten andauernden Sprachdialog mit im Durchschnitt über 10 Minuten betreiben wir für ein Telekommunikationsunternehmen im Bereich Kundenregistrierung. Der Anrufer hat dabei ein starkes Motiv, die Applikation so zu bedienen, dass sie auch funktioniert. Denn nur bei erfolgreicher Abwicklung des Registrierungsverfahrens kann er das gewünschte Produkt auch benutzen. Wir stellen in diesem Fall fast ausschließlich kooperative Anrufer fest und erzielen sehr hohe Anteile fallabschließend durchgeführter Dialoge. Diese Ergebnisse sind das Resultat zweier Maßnahmen: Erstens die ausgefeilte Gestaltung des Portals mit clever positionierten Motivationselementen im Dialog und zweitens eine geschickte, auf das Portal und den Geschäftsprozess abgestimmte Kommunikation an den Kunden im Vorfeld.

Fazit: Nicht nur die Qualität des Sprachportals selbst, sondern auch dessen Positionierung im Kundenprozess sowie die Kundenkommunikation beeinflussen die Kundenakzeptanz.

Ob und wie Unternehmen kooperative Anrufer erzeugen können, erarbeiten wir gemeinsam mit unseren Kunden als allererstes Projektergebnis und lange bevor wir auch nur ein Wort über Technologien verloren haben.

Prinzip 2: Adapt-to-Caller – Das Sprachportal an das Benutzerverhalten adaptieren

Sprachportale stehen oftmals heterogenen Benutzergruppen zur Verfügung und müssen gleichzeitig die Anforderungen ungeübter und erfahrener Anrufer erfüllen. Beim Design innovativer Sprachanwendungen ist es deshalb eine zentrale Herausforderung, den Dialog zwischen "Mensch und Maschine" intuitiv und benutzerfreundlich zu gestalten. Unser Experten-Team im Excelsis VUI Lab postuliert dafür das Prinzip "Adapt-to-Caller".

Das Adapt-to-Caller-Prinzip ist fundamental für die Gestaltung der Voice-User-Interfaces von Sprachportalen. Es kann dabei in den folgenden unterschiedlichen Kontexten eingesetzt werden.

A. Verwendung lokal angepasster Formulierungen

Die vom Sprachdialogsystem verwendeten Begriffe und Formulierungen sollten den lokalen Gegebenheiten der Zielgruppe entsprechen. Daher muss im Rahmen der Dialogstrategie das Vokabular an die Benutzererwartungen angepasst und Wörter, Formulierungen sowie Syntax entsprechend gewählt werden.

Bsp. Datumsformat:

Europa: Tag/Monat/Jahr

USA: Monat/Tag/Jahr

Bsp. Begriffsunterschiede im deutschen Sprachraum:

D: Überweisungsträger bzw. -formular

A: Erlagschein

CH: Einzahlungsschein

B. Verwendung benutzerangepasster Systemansagen

Die Systemansagen sollten dort, wo es Sinn macht, dieselben Aussprachevarianten verwenden wie vom Benutzer vorgegeben. Daher muss die Aussprache an die Äußerungen des Benutzers angepasst werden. Anrufer sprechen Zahlenfolgen z.B. oft in denjenigen Gruppierungen aus, wie sie sich diese gemerkt haben. Somit ist es für Benutzer sehr schwierig, die Zahlenfolge zu bestätigen, wenn sie Ziffer für Ziffer oder in anderen Gruppierungen vorgelesen wird.

Herkömmliche Variante:

S: Wie lautet Ihre Kundennummer?

A: Fünfundvierzig achtzehn dreiundzwanzig.

S: Das war: vier fünf eins acht zwei drei. Richtig?

Adapt-to-Caller Variante:

S: Wie lautet Ihre Kundennummer?

A: Fünfundvierzig achtzehn dreiundzwanzig.

S: Das war: fünfundvierzig achtzehn dreiundzwanzig. Richtig?

C. Poweruser und Erstbenutzer

Häufig kann bei Anrufern in einem Sprachportal zwischen geübten Nutzern (Power-Usern) und Erstbenutzern differenziert werden. So wollen Power-User schnell navigieren und brauchen keine ausführlichen Erklärungen. Daher müssen für diese Zielgruppe beim Design etwa kurze Systemansagen und schnelle Korrekturmöglichkeiten der Benutzereingaben umgesetzt werden.

Erstbenutzer dagegen benötigen eine angemessene Dialogführung durch das Sprachportal mit ausführlichen Systemerklärungen und Hilfestellung bei Bedienungsschwierigkeiten.

Die Herausforderung besteht nun darin, die Erwartungen von Power-Usern und Erstbenutzern gleichermaßen in einem Sprachdialog zu erfüllen. Um die Erwartungen von bei-

den Gruppen zu erfüllen, setzen wir auf verschiedene Konzepte wie z.B. Barge-In, delayed hints, kontextsensitive Hilfetexte, Shortcuts oder visuelle Hilfestellung im Internet (Menüstruktur). Hier ein Beispiel:

Erstbenutzer:

S: Für welchen Artikel möchten Sie die Verfügbarkeit abrufen?

A: Ähm, äh...

S: Wie bitte?

A: (keine Eingabe)

S: Bitte nennen Sie mir den Artikelnamen, sagen Sie zum Beispiel 'Billy' oder 'Klippan'.

A: (Keine Eingabe)

S: Übrigens: Sie können immer 'Hilfe' sagen. Und mit 'Hauptmenü' gelangen Sie jederzeit zurück zum Anfang.

A: Hilfe

S: An dieser Stelle möchte ich wissen, für welchen Artikel Sie den Warenbestand abrufen möchten. Bitte nennen Sie mir dafür den Artikelnamen, zum Beispiel 'Billy'. Sie können mir auch den Artikeltyp nennen, sagen Sie zum Beispiel 'Stuhl'.

A: Ein Regal, bitte.

Poweruser:

S: Für welchen Artikel möchten Sie die Verfügbarkeit abrufen?

A: Das Billy-Regal, bitte.

S: Gut. Und in welcher Farbe?

D. Sprachsteuerung versus Tastatursteuerung

Benutzer haben in einem Sprachportal oft klare Präferenzen, ob sie das System via Sprache oder Tastatursteuerung bedienen möchten. Im Rahmen der Dialogstrategie werden dem Benutzer häufig beide Steuerungsmöglichkeiten, aus denen er auswählen kann, angeboten. In der Regel wird sich anschließend auf einen Eingabemodus fokussiert. Dabei wird die Sprachsteuerung als erste Systemansage angeboten. Wenn jedoch keine oder eine unverständliche Benutzereingabe folgt, wird alternativ auch die Tastatursteuerung angeboten. Dieses Konzept macht etwa auch bei lautem Hintergrundlärm Sinn. Darüber hinaus kann der Eingabemodus von Sprache auf Tastatursteuerung gewechselt werden, wenn Nummerneingaben erfolgen oder sensible Daten wie PIN-Codes oder Geheimzahlen eingegeben werden sollen.

S: Bitte nennen Sie mir nun Ihre Telefonnummer mit Vorwahl Ziffer für Ziffer.

A: (keine Eingabe)

S: Bitte geben Sie eine gültige deutsche Festnetztelefonnummer mit Vorwahl über die Telefontastatur ein.

E. Anruferidentifizierung (über Anrufernummer oder Voice Biometrie)

Anrufern kann im Rahmen der Anruferidentifizierung ein auf sie zugeschnittener Dialogablauf angeboten werden. Daher wird bei der Umsetzung der Dialogstrategie etwa die Speicherung von Anruferprofilen vorgesehen. Das führt im Dialog dann dazu, dass

- häufig gewählte Optionen bevorzugt angeboten werden,
- nur die Optionen angeboten werden, die auch zum Benutzerprofil passen oder
- bereits gespeicherte Benutzerdaten wie Adresse und Telefonnummer nicht erneut eingegeben werden müssen.

S: Ihr Kontostand beträgt 20 Euro. Möchten Sie Ihr Guthaben erhöhen?

A: Nein, diesmal nicht.

S: Gut. Dann habe ich folgende Möglichkeiten für Sie: Adressänderung ...

Prinzip 3 Geführte Dialoge und Natürlichsprachlichkeit ergänzen sich

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 ein flüssiges, dem natürlichen Sprachverhalten analogen Dialogwechsel ermöglicht.

Doch es gibt hier selbstverständlich Grenzen der Natürlichsprachlichkeit beim Einsatz von Sprachportalen: Die maschinelle Sprach-erkennung ist nach wie vor limitiert. Kontext- und Weltwissen sowie Inferenzverfahren fehlen. Und von den menschlichen Kommunikationsfähigkeiten ist die aktuelle Spracherkennungstechnologie noch weit entfernt. Wir sprechen deshalb bei Excelsis vom Ansatz des Natural Dialog Management.

Unter Natural Dialog Management wird bei Excelsis der Einsatz verschiedener Technologien und Methoden verstanden, um mittels Spracherkennung und Interaktion einen möglichst natürlichen Dialog mit dem Anrufer zu erreichen.

Natural Dialog Management umfasst dabei sowohl die Eingaben des Anrufers als auch die Ausgaben der Sprachanwendung. Bei den Eingaben des Anrufers kommen z.B. Technologien wie Barge-In, regelbasierte oder statistische Grammatiken sowie globale Steuerbefehle (sogenannte Hyperlinks) zum Einsatz. Darüber hinaus werden Multi-Slot-Eingaben für komplexe Eingabeformulare mit einem sogenannten Mixed-Initiative-Dialog kombiniert, um sehr freie Eingaben auf Eingabeaufforderungen des Systems zu ermöglichen.

N-best Processing wird dabei für die Verbesserung der Erkennung bei phonetisch ähnlichen Begriffen eingesetzt und Implicit Correction für die Korrektur implizit bestätigter Begriffe steigert die Natürlichkeit des Dialogs.

Bei den Ausgaben des Systems wird hoher Wert auf eine natürliche Aussprache gelegt, egal ob diese über Audio-Prompts oder per TTS ausgegeben werden. Hierzu kommt eine Natural Pronunciation Formatting Technology für dynamische Daten zum Einsatz.

Über die Adapt-to-Caller Methode kommt das System den Aussprachegewohnheiten des Anrufers entgegen und erhöht somit die Verständlichkeit sowie das Anruferlebnis deutlich. Beispiel: Bei Angabe von Ziffernfolgen wie für eine Postleitzahl versteht das Sprachportal alle Eingabeformen – Ziffer für Ziffer oder in Varianten ausgesprochen wie "siebzig einhundertzweiundachtzig". Excelsis Sprachportale verstehen solche Eingaben und geben die Angaben genauso als Sprachausgabe wieder.

Excelsis Whitepaper – Über das Entwickeln kundenakzeptierter Sprachportale

Kontext-sensitive Hilfen und Random Prompting runden das Erscheinungsbild des Sprachdialogsystems bzw. Sprachportals ab.

Geführte Dialoge

Welche Gesprächssituationen werden durch Sprachportale abgedeckt? Sie sind vergleichbar mit 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 also gewohnt, die Dialogführung abzugeben. Somit können die zugrundeliegenden Dialoge als zielgerichtet und sachorientiert beschrieben werden.

Dialoge natürlicher gestalten durch gutes VUI Design

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

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?

Flexibilität

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.

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?

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.

S: Wann möchten Sie fliegen?

A: Ähm....

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

S: Wann möchten Sie fliegen?

A: Ähm....

S: Wie bitte?

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.

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.

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?

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 brauche dann gleich fünf Karten.

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

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.

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?

Prinzip 4 Menschlichkeit ist kein Ziel

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?

Die richtige Stimme

Die Stimme des Gegenübers ist eines der ersten Merkmale, die 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. Diese prägen das "Listen & Feel", denn die Stimme der Applikation ist maßgeblich für den ersten Eindruck des Systems.

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 – für die 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 ergänzen sich" angemerkt, die Fähigkeiten der maschinellen Spracherkennung nach wie vor limitiert. Daraus folgt für ein gutes VUI-Design, dass beim Benutzer keine überzogenen oder falschen Erwartungen bezüglich des Systems geweckt werden. So ist etwa die Imi-

tierung 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.

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.

Prinzip 5: Erzeuge positive Anruferlebnisse und ein Lächeln auf den Lippen

Den Anrufer begeistern!

In den vorangegangenen vier Teilen der Reihe „Prinzipienreiter“ wurde gezeigt, wie die Kommunikation zwischen Mensch und Maschine abläuft und mit welchen Methoden moderne Sprachportale den daraus resultierenden Anforderungen gerecht werden.

In diesem fünften Teil stehen die positiven Anruferlebnisse im Mittelpunkt: Es wäre häufig einfach zu wenig, funktionale und ergonomische Sprachportale zu konzipieren. Die Königsdisziplin besteht nun darin, darauf aufbauend den Anrufer positiv zu überraschen oder ihn gar mit dem Anruferlebnis zu begeistern.

Der Wiedererkennungseffekt

Einem Anrufer wird die Kommunikation mit einem Sprachportal erleichtert, wenn es gelingt, ihm im Kontext ein auf vertrauten Sachverhalten basierendes, positives Anruferlebnis zu kommunizieren. So spricht etwa beim innovativen Sprachportal von IKEA das Voice Talent mit einem schwedischen Akzent. Dieser Akzent ist den IKEA-Kunden von verschiedenen Kommunikationskanälen her vertraut – etwa von Durchsagen in den IKEA-Filialen, dem Sprachstil des IKEA-Newsletter und vor allem der markanten Fernsehwerbung.

Der Image-Transfer

Ein weiterer Ansatz ist der Image-Transfer eines Unternehmens. So kann auch das Sprachportal dem zielgruppenspezifischen Marketing folgen und auf diesem weiteren Kanal das Anruferlebnis beeinflussen. So hat etwa PEARL als Europas größtes Versandhaus für PC-Software und -Zubehör ganz bewusst eine bekannte Prominentenstimme für ihr Sprachportal gewählt. Kunden, die beim Sprachportal von PEARL anrufen, hören nämlich die äußerst angenehme Stimme von Susi Müller, der Sprecherin der ehemaligen TV-Sendung „Herzblatt“.

Das Erfolgserlebnis

Ein Lächeln auf den Lippen des Anrufers zu bewirken, ist die hohe Kunst beim Design von Sprachportalen. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund nicht einfach, dass die sprachbasierten Anwendungen auf heterogene Zielgruppen hin abzustimmen sind. So wird etwa eine 60-jährige Anruferin genau dann ein Erfolgserlebnis erfahren, wenn sie den Dialogablauf einer sprachbasierten Registrationsanwendung für SIM-Karten versteht und es ihr in wenigen Minuten gelingt, die Anmeldung problemfrei durchzuführen.

Höhere Kundenzufriedenheit

Es ist somit gar nicht so schwierig, Kunden zu begeistern. Die Kunst bei der Entwicklung von Sprachportalen besteht vielmehr darin, trotz funktionaler Vorgaben und technischer Restriktionen die Wirkung auf den Anrufer im Fokus zu haben. Das Anruferlebnis – im Kontext von VUI-Design und Auswahl einer geeigneten Persona – sollte daher frühzeitig mit kompetenten VUI-Experten diskutiert werden. Der Kunde wird es danken und die Akzeptanz wird steigen.

Fazit: Kundenakzeptierte Sprachportale erfordern pragmatische Gestaltungsprinzipien

Die fünf Prinzipien für benutzerakzeptierte Sprachportale dienen uns im Excelsis VUI Lab als pragmatische Vorgabe bei der täglichen Arbeit.

Die Experten unseres VUI Lab haben neben den vorgestellten Gestaltungsrichtlinien natürlich weitere Erfahrungen und Erkenntnisse in Abhängigkeit von den zu automatisierenden Prozessen, verschiedenen Branchen und Benutzergruppen gesammelt.

Wir haben über die Jahre sehr gute Erfahrungen in der Umsetzung dieser ergonomischen Gestaltungsprinzipien gemacht und werden diese natürlich weiterentwickeln, denn eine vermehrte Nutzung von Sprachportalen und neue Technologien werden natürlich auch das Design von Voice User Interfaces beeinflussen.

Über Feedback zu diesem Whitepaper freut sich das Excelsis VUI Lab. Gerne stellen wir unsere Kompetenz auf diesem Gebiet auch in Ihrem Unternehmen einmal vor.

Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für multimodale Self Services (Sprache, Web, Smartphone). Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse.

Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Handel und Industrie, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für telefongesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen über 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern.

Kontakt

Excelsis Business Technology AG

International Freecall +800 EXCELSIS

sales@excelsisnet.com

www.excelsisnet.com

twitter.com/excelsis_info

excelsisnet.blogspot.com

Deutschland

Wilhelmsplatz 8

70182 Stuttgart

+49 711 620 30 131

Schweiz

Rautistrasse 8

8047 Zürich

+41 44 456 50 05