



Voice Banking

Finanzgeschäfte per Telefon

Mit Excelsis Voice Banking ermöglichen Finanzdienstleister ihren Kunden, per Telefon persönliche Informationen abzurufen und Finanztransaktionen durchzuführen. Das System versteht natürlich gesprochene Anweisungen wie „Aktienkurse“ oder „Kontosaldo“ sowie ganze Sätze wie „Gib mir den Saldo meines Sparkontos“. Kontonummern und Beträge können von den Kunden mündlich genannt oder alternativ über die Telefontastatur eingegeben werden. An jeder Stelle kann eine kontextbezogene Hilfe abgerufen werden, die den Kunden bei der Nutzung der Anwendung unterstützt und hohe Fallabschlussquoten sicherstellt.

Über eine vorhandene Schnittstelle können die abgerufenen Informationen sowie Auftragsbestätigungen auch per SMS auf ein Mobiltelefon versendet werden. Als Zugriffsschutz stehen Kombinationen aus Konto-, Vertrags-, Kundennummer und PIN sowie zusätzlich die Stimme des Kunden zur Verfügung.

Funktionen

- Natürlichsprachliche Erkennung und Tastatursteuerung
- Identifikation via Kontonummer oder automatischer Rufnummernerkennung
- Standarddialoge für die Geschäftsvorfälle Kontostandsansage, Zahlungsaufträge, Umsatzabfrage, Wertpapierauskünfte, Wertpapieraufträge
- Unterstützung von TAN , mobile TAN und Stimmbiometrie zur Legitimation von Transaktionen
- Anbindung an die Backend-Systeme via Webservice-Schnittstelle
- Konfiguration von Dialog- und Systemeigenschaften sowie Abruf von Nutzungsdaten über die Webanwendung Excelsis Management Console

Nutzen

- Kosten senken durch Erhöhung der Automatisierungsquote
- Reduzieren von Betriebsrisiken durch Einsatz einer praxiserprobten und robusten Standardsoftware
- Ablösen der bisherigen Schattendatenhaltung durch direkte Anbindung der Backend-Systeme über Webservices
- Entlastung der Servicemitarbeiter von Routineaufgaben
- Hohe Benutzerakzeptanz durch rund um die Uhr Verfügbarkeit, intuitive Dialoge und Erkennung der natürlichen Sprache des Anrufers auch bei Dialekten