

Wenn Technik „menschelt“

Mehr als 30 Prozent Wachstumsraten in den nächsten Jahren prognostizieren die Marktforscher von Datamonitor dem Bereich der Sprachportale. Vor allem Banken und Versicherungen, IT und Telekom, Medienunternehmen und Fluggesellschaften sind die treibenden Branchen für diese Anwendung.

Beim Telefonkontakt mit Kunden oder Interessenten lassen sich Sprachdialog-Systeme unter zwei Bedingungen erfolgreich einsetzen. Zum ersten, wenn die Interaktion mit dem Sprachportal gut verständlich ist, und zum zweiten, wenn sie ohne störende Rückfragen automatisiert ist. Neben dem Einsatz zeitgemäßer Technologie ist folglich die professionelle Dialog-Gestaltung ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg. Dazu Dipl.-Ing. Michael Kloos, CEO des Voice-Portal-Spezialisten CreaLog: „Alle Beteiligten wissen genau, dass die Qualität der Dialoge darüber entscheidet, ob der Anwender die Sprachportal-Lösung gerne und regelmäßig nutzt. Unsere Auftraggeber erwarten ein Voice Portal, das bei ihren Anrufern auf hohe Akzeptanz trifft. Nur so rechnen sich die Investitionen für eine Sprachlösung.“

Erfolgreiche Dialoge gestalten

Joseph Pulitzer sagte: „Schreibe kurz und sie werden es verstehen, schreibe klar und sie werden es lesen.“ Das ist auch das ungeschriebene Gesetz der Dialoggestaltung. Benutze dabei klar strukturierte Texte sowie verständliche Begriffe und Sätze. Auf der Suche nach den Key-Faktoren der Dialog-Gestaltung gibt Mag. Ali Alacamli, CreaLog-Vertriebsleiter in Wien, eine präzise Antwort: „Natürlichsprachliche Spracherkennung macht heute Dialoge möglich, die vor wenigen Jahren noch nicht denkbar waren. Unsere Systeme sind mittlerweile in der

Lage, eine hohe Anzahl von Wörtern in über 40 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Diese Fähigkeiten gilt es zu nutzen, damit der Anrufer in frei formulierten Sätzen sprechen kann und auch verstanden wird.“ Ein Höchstmaß an akustischer Qualität sorgt bei allen Ansagen dafür, dass sich Anrufer und Voice Portal bestens verstehen. Bei der Dialog-Gestaltung geht es auch darum, dass der Anrufer nicht sofort auflegt, wenn er merkt, dass er mit einem Computer spricht. Alacamli empfiehlt die Offensive und sagt: „Der Anrufer soll schnell merken, dass er es mit einem Computer zu tun hat. Allerdings mit einem Sprachcomputer, der ihn mit einer sehr sympathischen Stimme anspricht. Wer dann ohne Endlosschleifen oder nervtötende Wiederholungen freundlich und präzise durch den Dialog geführt wird, hat keinen Grund, den Anruf vorzeitig zu beenden. Außerdem haben die Nutzer unserer Voice Portale die Möglichkeit, die Ansagen des Sprachcomputers zu unterbrechen. Dieses sogenannte „Barge-in“ vermittelt dem Anrufer zum einen das Gefühl, ungezwungen sprechen zu können – wie im zwischenmenschlichen Dialog. Zum anderen lassen sich damit die Dialoge sinnvoll verkürzen.“ -nr

Webtipp:

Zahlreiche Hörbeispiele für eine professionelle Dialoggestaltung finden Sie unter www.crealog.at.

Die Kunst des Ausstiegs



„Bei unseren Systemen kann der Anrufer in frei formulierten Sätzen sprechen.“

Mag. Ali Alacamli,
Vertriebsleiter Österreich,
CreaLog

Beim Einsatz von Sprachportalen ist es notwendig, den Anrufern die Angst vor der Endlosschleife zu nehmen. Dipl.-Betriebswirt Jürgen Walther, Marketingleiter bei CreaLog, bringt es auf den Punkt: „Grundsätzlich sollte jeder kundenfreundliche Voice-Portal-Dialog die Option bieten, den Anrufer auf Wunsch mit einem menschlichen Gesprächspartner zu verbinden. Das ‚Wann‘ bestimmt dann der Nutzer, mit Sprachkommandos wie ‚Ich brauche Hilfe‘.“ ‚Exit‘-Optionen können unterschiedlich aussehen: Bei den Spardabanken beispielsweise erhält der Mitarbeiter im Service Center vom „Kollegen Sprachcomputer“ alle relevanten Informationen über den ‚Ausstieg‘ des jeweiligen Anrufers auf seinem PC-Bildschirm. So kann dieser dem Anrufer die entsprechenden Bedienungshinweise geben und ihn danach wieder gezielt zum Sprachportal-Dialog zurückverbinden. Ein solcher ‚Exit‘ lässt sich auch für eine ganz bestimmte Stelle des Dialogs einplanen, um den Kunden zum Beispiel mit seinem persönlichen Berater zu verbinden.