

Handy-Interaktion

Von Jürgen Walther

Interaktion in Bild und Ton: Video Response ermöglicht eine neue Qualität im Kundenservice.

Wie kriege ich das Cabrio-Dach denn jetzt von Hand geschlossen? Und gleich fängt es auch noch an zu regnen.“ Die schnellste und einfachste Lösung: Zum Handy greifen, Service-Line oder Helpdesk des Herstellers anrufen und sich per Sprachbefehl und Videoausgabe im Display weiterhelfen lassen. Was hier nach Zukunftsmusik klingt, hat der Voice-Portal-Spezialist Crealog auf der diesjährigen Cebit mit ‘Creavoice Interactive Video Response’ bereits praxistauglich vorgestellt. Mit einem

ver Videotelefonie. Crealog erweitert als erster Anbieter den rein akustischen Sprachportal-Dialog um eine visuelle Ebene: Navigation per Spracherkennung und Ausgabe als Filmsequenz.

You get what you see

Die Menüpunkte des Sprachportals werden in kleinen Filmsequenzen präsentiert und erläutert. Per Spracheingabe oder Tonwahl navigiert der Anrufer in Echtzeit durch die Anwendung und bekommt das Ergebnis



Video Response: Verbindung von Bild und Ton



Überzeugender Self Service dank Crealog-Lösung

handelsüblichen UMTS-Handy lässt sich unser Autofahrer in Bild und Ton erklären, wie das Dach auch manuell mit wenigen Handgriffen zu schließen ist.

Interaktion in ‘Bild und Ton’ – als neue Form des mobilen Kundenservices – geht aber noch einen Schritt weiter. Ein Beispiel: Der erfolgreiche Aufbau des neuen Bücherregals hat dank Video Response tadellos funktioniert. Aber wohin genau kommt das letzte Einlegebrett? Aus dem Self-Service heraus wechselt der Kunde per Spracheingabe komfortabel in den Live-Dialog mit Video-Unterstützung. Per Video-Call zeigt er dem Agent im Contactcenter schnell und einfach, wovon er spricht – und erspart sich somit umständliche Erklärungen.

Auf Basis der multi-modalen Crealog-Voice-XML-Plattform verschmelzen jetzt Sprachportal-Anwendungen mit interakti-

nicht nur zu hören, sondern auch umgehend auf dem Display seines Handys zu sehen. Der Anrufer kann dabei auch Video- und Audio-Sequenzen abspielen und aufnehmen, je nach Einsatzfall sowohl synchron als auch asynchron.

Unbegrenzte Einsatzmöglichkeiten

So lassen sich jetzt Sprachdialoge auf dem Handy-Display visuell moderieren, um die Bedienung deutlich zu erleichtern. Mobilfunk-Provider können zum Beispiel die Einrichtung ihrer Video- beziehungsweise Voice-Mailboxen wesentlich vereinfachen, indem sie ihre Kunden Schritt für Schritt auch optisch durch die Konfiguration und Bedienung führen. So wird erstmals eine neue Dimension des mobilen Self-Service realisierbar, den Hersteller aus nahezu allen Branchen als Instrument zur Kundenbindung nutzen können: sprachgesteuerte Bedienungsanleitungen, Installationshinweise oder Leitfäden mit Videoausgabe.

Vorsprung mit Technik

Die Crealog-Multimedia-Portale unterstützen alle gängigen Standards wie den 3G-324M Standard für interaktive Multimedia-Dienste. Dazu gehören für Call Control H.245, für Video MPEG-4 und H.263, sowie für Audio AMR und G.723. Damit sind Lösungen wie Video-Konferenzen und Video-Chat, Video-Mailboxen oder Video-Streaming nun auch sprachgesteuert nutzbar. Dank hoher Daten-Kompression können Carrier und Mehrwertdienste-Anbieter ihren Kunden diese individuellen, interaktiven Dienste mit voller Mass-Calling-Fähigkeit anbieten. Der modulare Aufbau der multimodalen Voice-XML-Plattform von Crealog ermöglicht es, die Interactive Video Response-Funktionalität auf jedem Creavoice-Sprachportal leicht freizuschalten beziehungsweise nachzurüsten.

Der Kunde erfährt im Zweifel viel schneller und eindeutiger, wo sich der Wischwasserbehälter in seinem neuen Automobil ‘versteckt’ – oder wie er eine Scheinwerferbirne auswechselt.

Aber das sind nur einige Helpdesk-Beispiele aus einer Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten dieser bisher beispiellosen Synthese aus Voice Portal und Videopräsentation. Der emotionalen Kunden-Kommunikation sind kaum Grenzen gesetzt: Der Besuch einer virtuellen Bank oder anderer Shops, sowie der Abruf von Video-Clips (Video on Demand) per Sprachsteuerung ergeben weitere neue Möglichkeiten. Das können die aktuellen Tore der Fußball-WM 2006 sein oder auch die schönsten Passagen der Tour de France, die sprachgesteuert und gezielt abgerufen werden. (CK)

Jürgen Walther arbeitet als Leiter Marketing bei Crealog.