

Von „Telefonbanking in höchster Qualität“ spricht die Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen in ihrer Pressemitteilung vom 16. August. Darin stellt das Geldinstitut, das mit einem Geschäftsvolumen von 8,4 Milliarden Euro zum Kreis der 25 größten Sparkassen in Deutschland gehört, ein neu entwickeltes Sprachdialogsystem als kostenlosen Service für ihre rund 400.000 Kunden vor.

Der folgende Anwenderbericht zeigt unter anderem auf, warum die Kunden der Kreissparkasse diese moderne Dienstleistung auf Anhieb akzeptiert haben.

# CreaLog Voice Portal spricht mit den Bankkunden

## Telmar versteht sogar Schwäbisch

„I kann's net glaube, dass der mich wirklich verstande hat!“ Marie-Luise Bürgle, die 87jährige Rentnerin aus dem schwäbischen Filderstadt, ist noch ganz aufgeregt. Sie hat gerade am Telefon mit Telmar gesprochen, dem neuen „Mitarbeiter“ der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, und von ihm den aktuellen Stand ihres Girokontos erfahren. Das wirklich Aufregende daran: Frau Bürgle wusste genau, dass Telmar kein Mensch, sondern ein Computer ist. Genauer gesagt, ein Sprachdialogsystem der neuesten Generation aus dem Hause CreaLog, das nicht nur ganze Sätze, sondern sogar ein wenig Schwäbisch versteht. Gerade das macht Telmar, den TELEfonischen MitARbeiter, für die Kunden der Kreissparkasse so sympathisch – von seiner angenehmen Stimme mal ganz abgesehen.

Patricia Glück, Leiterin der Serviceberatung in Esslingen, freut sich über die große Akzeptanz ihres elektronischen Kollegen: „Im Juli hat er uns bereits rund 12.500 Anrufe abgenommen, im August kommen wir schon auf etwa 14.000 Telefonate. Und die Zahl wird sicherlich weiter wachsen, weil auch unsere älteren Kunden mit Telmar prima klarkommen.“ Patricia Glück ergänzt: „Das gilt auch für die vielen Haushalte, die auf ihr gutes altes Wählscheiben-Telefon nicht verzichten wollen. Mit dem Vorgänger-System konnte dieser Kundenkreis unser Telefonbanking-Angebot nicht nutzen, weil es sich nur per Tastatureingabe steuern ließ.“

### Telmar lernt ständig hinzu

Ob der Anrufer nun „fünfzig“, „fünfzich“ oder „fuffzich“ sagt, Telmar macht daraus die mathematisch korrekte Zahl „50“. Wobei er das Wort „korrekt“ anfangs gar nicht kannte, wie

ein Kunde im Dialog mit dem intelligenten Sprachcomputer feststellen musste: Bei seinem telefonischen Überweisungsauftrag hatte Telmar nachgefragt: „Sie möchten 148 Euro überweisen – ist das richtig?“ Mit der Antwort des besagten Kunden „Das ist korrekt!“ konnte Telmar aber partout nichts anfangen.

Deshalb schaltete sich automatisch eine menschliche Kollegin aus der Serviceberatung der Kreissparkasse (insgesamt 55 Mitarbeiter) in den Dialog ein. Auf ihrem Bildschirm konnte sie dabei genau sehen, an welcher Stelle das Gespräch „geklemmt“ hatte. Sie half dem Kunden schnell weiter – und sorgte anschließend dafür, dass Telmars Wortschatz um den Begriff „korrekt“ (= richtig) ergänzt wurde. Darüber hinaus werden regelmäßig Gesprächsmitschnitte ausgewertet und auf diese Weise Telmars „Wissen“ um neue Wörter und Redewendungen erweitert.

### Telmar hat auch ein Gesicht

Sympathisch, intelligent, lernfähig – erstaunliche Attribute für ein Sprachdialogsystem. Aber das ist längst nicht alles! Telmar hat sogar ein Gesicht – mehr noch: Als „Pappkamerad in Lebensgröße“ musste er sich und seine künftigen Aufgaben den Kunden in über 80 Sparkassen-Filialen vorstellen (siehe Foto), bevor er Ende Mai die ersten Telefongespräche annehmen durfte. Mit dieser Maßnahme haben die Verantwortlichen der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen voll ins Schwarze getroffen: Telmar, die emotionale Figur mit menschlichen Zügen, überwindet lächelnd die üblichen Berührungängste vor moderner Technik.

Aus dem innovativen CreaLog Voice Portal mit höchster Dialog-Qualität und einer ausgefeilten Spracherkennungstechnologie wurde so ein leistungsfähiger Mitarbeiter, „der die menschliche Sprache versteht. Daher glauben manche Kunden sogar, dass tatsächlich ein Mensch mit ihnen spricht“, schmunzelt Frank Dierolf, Bereichsleiter Privatkunden bei der Kreissparkasse, „denn Telmar kann Texte und Zahlen in nahezu natürlicher Sprache wiedergeben, reagiert auf Anweisungen und setzt Spracheingaben in korrekte Zahlen und Daten um.“ Frank Dierolf stellt zudem fest, „dass Telmar nicht nur von den Kunden akzeptiert wird. Auch die Kolleginnen und Kollegen im Telefonservice haben ihre anfängliche Skepsis überwunden. Sie können qualifiziertere Aufgaben übernehmen, seit Telmar sie von vielen Routinearbeiten entlastet – zum Beispiel von den Ansagen des aktuellen Kontostandes!“ Diese Aussage gewinnt noch an Bedeutung, betrachtet man die enorme Zahl von Anrufen, die der Kundenservice im Jahr 2005 bewältigt hat: Es waren über 430.000!

### Multikanal-Banking:

#### Viele Wege führen zur Kreissparkasse

Auch solche Zahlen können die Bedeutung des dichten Filialnetzes im Landkreis nicht schmälern. Das unterstreicht Michael Vogt, bei der Kreissparkasse als Vorstandsmitglied für das Privat- und Individual-Kundengeschäft zuständig: „Unsere mehr als 80 Filialen haben einen hohen Stellenwert, weil sie die Nähe zu unseren Kunden garantieren. Allerdings bieten wir dem Kunden die Möglichkeit zu entscheiden, welchen Weg er zu uns wählen möchte. In Telefon, Internet, E-Mail, Telefax und Brief

v.l.n.r.: Frank Dierolf, Bereichsleiter Privatkunden; Patricia Glück, Leiterin Serviceberatung; Michael Vogt, Vorstand Privat- und Individual-Kunden



Foto: Kreissparkasse Esslingen

Sie haben einen Vorsprung. Bauen Sie ihn weiter aus.

# Wissen was wichtig wird in bestbanking



v.l.n.r.: Frank Dierolf, Bereichsleiter Privatkunden; Michael Vogt, Vorstand Privat- und Individual-Kunden

## Hohe Akzeptanz sorgt für schnellen Rol

Solche Erfolge gibt es nicht „umsonst“: Der Vorstand der Kreissparkasse rechnet mit Kosten zwischen 150.000 und 200.000 Euro für Kauf und Installation des Sprachdialogsystems. Die hohe Zahl der potentiellen Benutzer (400.000 und mehr) sowie die große Akzeptanz des Systems werden nach Einschätzung der Verantwortlichen dafür sorgen, dass sich diese Investition bereits nach 12 bis 14 Monaten amortisiert hat. Trifft diese Erwartung ein, könnten auch die Pläne für eine Erweiterung der Crealog Voice Portal-Plattform um Voice Mail, Unified Messaging Services und Conferencing bald realisiert werden.

## Das CreaLog Voice Portal bei der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen:

- Ausgefeiltes, gut verständliches Voice User Interface mit einfacher Bedienung
- Deutschsprachiges System mit schwäbischen Aussprachevarianten
- Benutzeradaptive Bestätigung (user-adapted prompting): d.h. eingegebene Ziffernkette (z.B. Bankleitzahlen) werden so zurückgelesen, wie der Benutzer sie eingegeben hat
- Random-Prompting: Für viele Ansagen existieren mehrere Formulierungen, aus denen der Dialog zufällig eine auswählt (verhindert einen „langweiligen“ Dialog)
- Experten-Prompts: Das System vergibt automatisch an oft anrufende Kunden den Experten-Status. Für Experten existieren spezielle, verkürzte Prompts, um den Dialog zu beschleunigen und zu verkürzen.
- Backend Integration mit nahtloser Übergabe des Anrufers und seiner Daten in das Call Center, aber auch aus dem Call Center in das Voice Portal (z.B. zur Anruferlegitimation mit PIN)

## Über CreaLog

CreaLog ist führender Anbieter von Sprachdialog-Lösungen in Europa, mit Referenzen in 21 Ländern. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei über 320 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt über 37.000 installierten Lines.

Die in mehr als 40 Sprachen einsetzbaren Voice Portale von CreaLog sind natürlichsprachlich und unterstützen die sehr menschlich klingende Sprachsynthese der weltweit führenden Anbieter. Die Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Firmenkunden und Carrier erhielten 2005 und 2006 den „Best of CeBit Award“ – u.a. für „Interactive Voice Video Response“.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die Hypo-Vereinsbank, die Sparda Banken (mit CreaVoice Telefonbanking) und österreichische Banken, sowie interaktive TV-Sender, Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie Telekom Austria, ARCOR und debitel. Die Sparda Banken erhielten den „Bankmarketingpreis 2005“ für Ihre Telefonbanking-Lösung von CreaLog.

Weiter Informationen finden Sie unter [www.crealog.com](http://www.crealog.com)