



Foto: bad\_bildquelle

# Auf dem aktuellsten (Punkte-)Stand

## Voiceportal in der Praxis

Loyalty Partner betreibt mit „Payback“ Deutschlands größtes Bonusprogramm. Die Partner vertrauen dem Münchener Unternehmen „ihr höchstes Gut an – und zwar ihre Kunden“, ist sich Fabian Schwarz, Leiter Customer Service bei Loyalty Partner, bewusst.

„Versteht sich, dass wir damit ganz besonders behutsam umgehen müssen!“ Natürlich auch bei der Neueinführung und Erweiterung von Self Services.

Das Ziel war ehrgeizig: „Den Payback-Kunden sollte ein noch schnellerer und komfortablerer Telefon-Service zur Verfügung gestellt werden – rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr!“ Rückblickend erinnert sich Fabian Schwarz noch an eine Reihe weiterer Vorgaben und Ziele, die gemeinsam mit den Verantwortlichen bei Loyalty Partner definiert wurden, ehe das Projekt in Angriff genommen wurde. Vor allem sollte eine möglichst große Zahl von Standard-Services über das neue Sprachportal automatisiert ab-

gewickelt werden – von der Abfrage des aktuellen Prämien-Punkttestandes, über die Bestellung einer Ersatzkarte bis hin zum Ändern der PIN.

### Selbstbedienungskonzepte sind äußerst gefragt

Außerdem galt es, das Self Service-Konzept des Unternehmens über alle Kanäle hinweg harmonisch nutzbar zu machen: also per Voice Portal ebenso wie über das Internet und die POS-Terminals von Payback, wie man sie etwa von Galeria Kaufhof kennt. „Insgesamt geht der Trend deutlich hin zu mehr Selbstbedienung – vergleichbar mit Internet- und Telefonbanking oder den Geld-Automaten im Bankbereich“, weiß Schwarz. „Dieser Entwicklung müssen auch wir Rechnung tragen.“

Spürbare Kostenreduktion lautete ein weiteres, wichtiges Ziel. Wie aber lässt sich das mit den Prämissen „Kundenzufriedenheit oder „Rundum-Erreichbarkeit“ vereinbaren? Nach Meinung von Fabian Schwarz kann man „gerade im Call Center den Aufwand deutlich reduzieren. Bisher mussten die Agents den Punkttestand durchsagen. Das aber gehört zu den Services, die – wie wir ja wissen – gut zu automatisieren sind. Solch einfache Dinge erledigt also das Voice Portal, komplexere Themen wie Reklamationen oder Rückfragen in Sachen Prämienbestellung bearbeitet der Mensch!“



### Statement

*„Der Trend geht deutlich hin zu mehr Selbstbedienung – vergleichbar mit Internet- und Telefonbanking. Dem müssen auch wir Rechnung tragen.“*



**Fabian Schwarz,**  
Leiter Customer Service bei Payback

Weil Loyalty Partner bei der Realisierung seines Vorhabens kein Risiko eingehen wollte, setzte man mit CreaLog aus München auf einen Partner, mit dem man schon erfolgreich zusammenarbeitete. Wir hatten „mit CreaLog als Lieferant der alten Lösung gute Erfahrung gemacht“, erinnert sich Schwarz. „Die Zusammenarbeit war immer bestens – das gab letztlich den Ausschlag!“

Im November 2005 schließlich startete der Test des neuen Portals mit einer einzigen Rufnummer. Eine kontinuierliche Analyse von Anruf-Mitschnitten und von Kunden-Befragungen begleitete diese Phase. Das Ziel: Dialogdesign, Spracherkennung und Sprachsynthese immer weiter zu optimieren. Nach und nach wurde die Akzeptanz des neuen Voice Portals bei den Payback-Kunden schließlich so groß, dass man die Lösung schrittweise auf alle Service-Rufnummern ausweiten konnte. Wie gut die

Anrufer inzwischen mit „ihrem“ Sprachdialogsystem klarkommen, bestätigen auch entsprechende Nachfass-Aktionen und die Ergebnisse von Marktforschungs-Testgruppen. Demnach sind die Akzeptanzwerte des CreaLog-Portals bei Loyalty Partner deutlich besser als bei vergleichbaren Anwendungen – gemessen an den strengen Kriterien einer anerkannten Studie des Fraunhofer Instituts.

Inzwischen stehen noch weitere Selbstbedienungs-Features auf dem Sprachportal bereit – wie etwa die Stammdaten-Änderung eines Payback-Kunden, wenn der durch einen Umzug eine neue Anschrift erhält. Für Schwarz zeigt sich hier eine weitere wichtige Anforderung eines intelligenten und zukunftssicheren Sprachportals: Das neue System muss in jede Richtung erweiterbar sein – und zugleich offen für neue Applikationen! ■

Alexander Jünger