

Ausgezeichnetes Telefonbanking

Crealog konnte für mehrere Kunden aus dem Bankensektor Sprachanwendungen umsetzen. Zwei erhielten jüngst eine Auszeichnung.

Auf dem diesjährigen Banken Call Center-Forum erhielten die Sparda-Bank Nürnberg und die Kreissparkasse Esslingen für ihre Sprachanwendungen den Bankmarketingpreis 2007. Die letztgenannte wird im folgenden kurz vorgestellt. „Für unsere Kunden nutzen wir eine Spitzentechnik, die in der gesamten deutschen Sparkassenlandschaft einmalig ist“, betonte Patricia Demuth, die als Teamleiterin Kundenservice der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen den Preis entgegen nahm. Neben einer Vielzahl von Services überzeugte das neue Sprachportal der Kreissparkasse mit einigen Besonderheiten beim Voice User Interface (VUI) Design. So können die Anrufer den

Dialog jederzeit mit einer Spracheingabe unterbrechen, um schneller ans gewünschte Ziel zu kommen. Außerdem passt sich das Dialogsystem flexibel den Sprechgewohnheiten der Kunden an: Es bestätigt die Ziffernketten so, wie sie vom Kunden eingegeben werden. Nennt der Anrufer die Bankleitzahl in Hunderter-Blöcken wie „710, 500“, so bestätigt das Sprachportal: „siebenhundertzehn – fünfhundert“. Sagt der Kunde hingegen einzelne Ziffer, also „7, 1, 0, 5, 0, 0“, so wiederholt das Sprachportal: „sieben – eins – null – fünf – null – null“. Dies erleichtert die Verständigung zwischen Anrufer und Sprachportal. Mithilfe der Sprachanwendung können Kunden mit ihrer Tele-

fonbanking-PIN schnell, einfach und von jedem Ort der Welt aus Kontostände erfragen, Umsätze abrufen, Überweisungen kostenfrei ausführen, Umbuchungen vornehmen, Daueraufträge anlegen, ändern oder löschen, und einiges mehr. Und natürlich auch Sparkassen-Cards und Kreditkarten sperren oder sich direkt zu einem persönlichen Ansprechpartner verbinden lassen.

PROJEKTDATEN

Projekt: Buchungs- und Vermittlungssystem
Anwender: Kreissparkasse Esslingen