



# UMGEZOGEN

## Stammdaten komfortabel am Telefon per Spracherkennung ändern

Eine gute Nachricht für alle Unternehmen, die möglichst viele Standardservices automatisiert und somit kostengünstig per Telefon abwickeln wollen: Jetzt lassen sich die Stammdaten ihrer Kunden komfortabel am Telefon per Spracherkennung ändern. Ermöglicht wird dieser Fortschritt in Sachen Selbstbedienung am Telefon durch eine neue Lösung des Voice Portal-Spezialisten CreaLog. Hat sich beim Kunden eines Versandhauses oder beim Abonnenten einer Zeitung oder Zeitschrift die Adresse geändert, so kann dieser seine neue Anschrift jetzt schnell und problemlos dem Telefonservice des Unternehmens mitteilen. Vorausgesetzt, dort wird die „automatisierte Adress- und Kundendaten-Änderung“ von CreaLog eingesetzt.

### **Selfservice bewährt sich bei PAYBACK**

Wie ganz aktuell bei dem Unternehmen Loyalty Partner: Das Münchner Unternehmen, das mit PAYBACK das derzeit größte und erfolgreichste Bonusprogramm in

Deutschland betreibt, wickelt eine ganze Reihe von Standardservices automatisiert über sein neues Sprachportal ab – von der Abfrage des Prämien-Punktestandes über die Bestellung einer Ersatzkarte bis hin zum Ändern der PIN. Auch die Änderung der Kunden-Stammdaten läuft seit kurzem vollautomatisiert per Sprachdialog, ohne dass ein Call Center-Mitarbeiter hier noch eingreifen muss: Nach Abfrage von Kundennummer und PIN fragt die lockere und gut verständliche Stimme des Voice Portals zunächst nach der Postleitzahl, dann nach Straße und Hausnummer. Die Eingaben werden zur Sicherheit wiederholt, der Anrufer bestätigt sie mit „ja“, „korrekt“ oder „okay“ – und fertig ist die Adressänderung. Am Ende des verblüffend „natürlichen“ Dialoges kann der Kunde auch seine neuen Telefonnummern eingeben, wenn die sich mit dem Umzug geändert haben sollten. Das Sprachdialogsystem ermöglicht es darüber hinaus, dass Kunden bei Bedarf auch ihre Bankverbindung ändern.



## Selfservice mittels Sprachdialog ist am Vormarsch

Expertenkommentar von CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos

Die automatisierte Adress- und Kundendaten-Änderung ist eine innovative Sprachportal-Lösung, die allen Beteiligten deutliche Vorteile bringt. Auf der einen Seite schätzt der Kunde die schnelle und zuverlässige Dienstleistung per Telefon, weil der Service ohne Warteschlange und lästiges Besetzzeichen rund um die Uhr erreichbar ist. Außerdem kann der Anrufer das Dialogmenü durch den Einsatz moderner Spracherkennung ganz einfach und schnell bedienen bzw. steuern. Auf der anderen Seite verbessert das Unter-



nehmen den Service und senkt zusätzlich die Kosten durch besagte Automatisierung: Das Sprachdialogsystem kommuniziert dabei nicht nur mit den Kunden, sondern ist auch direkt an die Kundendatenbank des Unternehmens angebunden. Diese Lösung entlastet die Mitarbeiter im Servicecenter von Standardtätigkeiten. Daher können sie jetzt für beratungsintensivere Telefongespräche eingesetzt werden und sich um margenstarke Dienstleistungen kümmern. Erfreulich ist, dass Sprachdialoglösungen von Kunden sowie Nutzern immer positiver bewertet werden.

### Voice wird die wichtigste Wirtschaftskraft des Jahrhunderts

Die Stimme wird zum alles umfassenden Interaktions-tool der Zukunft und zur wichtigsten wirtschaftlichen Kraft dieses Jahrhunderts. Davon ist Trendforscher Dr. Norbert Bolz, Professor an der Technischen Universität Berlin, überzeugt. „Alle Utopien gehen seit Jahrzehnten in diese Richtung, weil damit ja auch gesagt wird, dass jeder mit der Grundausstattung seiner Menschlichkeit, dem Vermögen, seine Stimme zu erheben, zu fragen und zu antworten, mit den komplexesten Formen von Technologie umgehen könnte“, sagt der Medien- und Kommunikationswissenschaftler im Interview mit dem Internetfachdienst VOICE Community. Bolz erforscht an der TU Berlin die Einflüsse der Medien auf die gesellschaftliche Entwicklung und gilt als einer der führenden Vordenker für Politik und Wirtschaft. „Wenn Sie auf Ihr Auto zugehen und können es öffnen und starten, indem Sie es ansprechen, lässt sich das niemals überbieten“, erläutert er den Traum, „dem wir uns tangential annähern und der die große Verheißung ist.“ Heute

wolle jeder Mensch als Individuum wahrgenommen werden. „Das Individuellste, was es gibt, ist die eigene Stimme, das sich selber Verlautbaren, und das trifft natürlich auf die logische Unmöglichkeit, dass man Millionen und Abermillionen Kunden individuell behandelt“, so Bolz. Die Lösung für dieses Problem könne nur Automatisierung heißen. „Die Auflösung dieser Paradoxie, dass Millionen von Verbrauchern als Einzelne behandelt werden wollen, auf der anderen Seite aber diesen Millionen keine entsprechende Anzahl von Kommunikationspartnern gegenübergestellt werden kann, ist natürlich nur durch Maschinerisierung und Automatisierung möglich.“ Voice werde auch im Selfservice die entscheidende Rolle spielen, der für Bolz der Dienstleistungsgesellschaft nicht entgegensteht. Viele Tätigkeiten des privaten Lebens, aber auch des Geschäftslebens seien einfach schneller und sinnvoller von jedem selber zu erledigen. Selfservice widerspricht demzufolge also nicht der Dienstleistungsgesellschaft, sondern ist ein die Dienstleistungsgesellschaft erst ermöglichendes Komplement. -red