

Voice-Video-Portale

Mehrstufiges Service-Modell

Videofähige UMTS-Handys und Voice over IP-Telefone erobern den Alltag. Unternehmen, die bereits Sprachdialogsysteme einsetzen, können deshalb über eine Erweiterung nachdenken: Mit Voice-Video-Portalen lassen sich selbst komplexe Service-Abläufe benutzerfreundlicher gestalten.

In vielen Call-Centern sind heute Sprachdialogsysteme im Einsatz. Ihre primäre Aufgabe besteht darin, Mitarbeiter von Standardauskünften und -vorgängen zu entlasten, damit sie sich auf beratungsintensivere Vorgänge konzentrieren können. Solche Sprachportale lassen sich inzwischen um das Element Video erweitern. Bei einem Voice-Video-Portal können Anrufer die Auswahl-Menüs und Inhalte als Video-Clip im Display ihres UMTS-Handys oder VoIP-Telefons sehen. Der Anrufer steuert den Ablauf per Spracheingabe oder Tonwahl, er sieht und hört das Ergebnis direkt im Display.

Voice-Video-Portale schaffen so neue Möglichkeiten, um Serviceangebote zu optimieren. Bewegtbilder machen die Portale besonders lebendig und ansprechend: Der Anrufer kann sich anhand von moderierten Videosequenzen, Produktfilmen oder Animationen im Display seines Telefons informieren, während er per Spracherkennung

oder Tastendruck durch die Benutzeroberfläche navigiert. Dabei ist das Portal keine Einbahnstraße: Während des Dialogs kann er auf Wunsch im persönlichen Gespräch weitere Fragen klären.

Vor allem für Call-Center und Help-Desks ist es von Vorteil, dass der Anrufer von der telefonischen Video-Selbstbedienung zum Live-Telefonat wechseln kann. Wenn das Contact Center schon mit Video ausgestattet ist, kann das Gespräch auch als Video-Telefonat, als „VIP-Kundenbetreuung per Videogespräch“, fortgesetzt werden.

Beispiel: Will ein Kunde eine Maschine in Betrieb nehmen, so kann er sich zunächst eine grafische Anleitung mit akustischen Informationen auf sein Handy laden. Als Alternative oder Ergänzung dazu kommt ein Video-Clip in Frage, der Schritt für Schritt zeigt, wie man das Gerät in Betrieb nimmt. Darüber hinaus hat er die Möglichkeit, sich mit einem Service-Mitarbeiter verbinden zu lassen. Der kann ihn persönlich unterstützen und über die Kamera im Handy des Kunden gegebenenfalls sogar sehen, wo der Fehler liegt. Dieses mehrstufige Service-Modell lässt sich – je nach Art und Umfang der Help-Desk-Leistungen – mit einem abgestuften Gebührenmodell hinterlegen.

Messbare Vorteile bringt der Einsatz dieser Technologie auch im Rahmen von E-Learning- oder E-Training-Konzepten: Manche Schüler lernen besser über das Auge (visueller Lerntyp), andere über das Ohr (auditiver Lerntyp), wieder andere über Anfassen, Fühlen oder eigenes Tun (kinästhetischer bzw. motorischer Lerntyp). Jeder Mensch stellt eine „Mischform“ aus diesen Lerntypen dar. Je mehr Formen man kombiniert, desto größer der „Behaltenserfolg“.



Grafische Anleitung mit akustischen Informationen oder als Alternative ein Video-Clip (Bild: Siemens)

Im Rahmen des Mobile Video-based Trainings (MVBT) lässt sich diese Erkenntnis nutzen, indem man den Lernenden mit Voice-Video-Portalen sowohl akustisch als auch visuell anspricht. Die Antworten bei einer Lernkontrolle können entsprechend per Sprache oder Tastendruck eingegeben werden.

Unabhängige Studien belegen, dass Kunden in einer Welt allgegenwärtiger Computer und mobiler IT ein neues Selbstverständnis entwickelt haben. Die Ansprüche ändern sich auch im Business-to-Business-Bereich. Ein persönlicher, individueller Service, der die unterschiedlichsten Kommunikationskanäle einbezieht, wird immer wichtiger.

↓ AUTOREN



Dr. Nicole Jekel,
Lead Business
Consultant
Deutschland,
Siemens Enterprise
Communications
GmbH & Co. KG,
E-Mail: nicole.
jekel@siemens.
com



Jürgen Walther,
Leiter Marketing,
CreaLog GmbH,
E-Mail: juergen.
walther@crealog.
com

▶ infoDIRECT	01PG0607
www.produkt-global.de Homepage Siemens Enterprise Communications Homepage CreaLog	