

Fragen Sie doch VoiceBot!

Eine bemerkenswerte Sprachdialog-Innovation feierte auf der CeBIT 2008 in Hannover Premiere: Mit VoiceBot stellte der Münchner Voice Portal-Spezialist CreaLog jetzt erstmals eine ebenso intelligente wie flexible Lösung vor, die zur Realisierung natürlichsprachlicher Informations-, FAQ- und Chat-Systeme am Telefon dient.



MICHAEL KLOOS
Geschäftsführer, CreaLog

„Mit VoiceBot ergänzen wir unser Angebot an Sprachdialogsystemen speziell für den Einsatz bei FAQ-Informationssystemen und Chat-Systemen am Telefon.“

„Fragen Sie doch VoiceBot!“ Diese Aufforderung könnte bald zum ‚geflügelten Wort‘ werden, wenn immer mehr Betreiber von Service-Telefonen oder Info-Hotlines diese Lösung von CreaLog nutzen. Denn die speziell für VoiceBot realisierte neue Sprachdialoglogik macht es möglich, auch frei und unscharf formulierte Fragen des Anrufers am Telefon zu analysieren und sofort zu beantworten. VoiceBot greift dazu auf die gleiche Antwort-Datenbank zu wie die so genannten FAQ-Seiten im Internet oder das FAQ-Informationssystem im Callcenter – und gibt am Telefon die passende Antwort per natürlich klingender Sprachsynthese im bekannten Text-to-Speech Verfahren. Ein reizvoller und besonders schneller Service gerade für mobile Nutzer, wie das folgende Beispiel verdeutlicht: „Hallo Hotline, was ist denn mit meiner MMS los? Ich krieg’ einfach keine Fotos mehr raus! Was mache ich da falsch?“ Beim automatischen Helpdesk des Netzproviders erkennt VoiceBot die wichtigen Schlüsselwörter, analysiert so das Problem des Handy-Nutzers und nennt ihm gleich hilfreiche Tipps.

Vorhandene (FAQ-) Datenbanken nutzen

Einer der Vorteile des Systems ist, dass dieses auf die gleiche Antwort-Datenbank zugreift wie beispielsweise die FAQ-Seiten des Providers im Internet. Generell bedeutet das: Der jeweilige Anbieter schafft für sein FAQ- oder Informationssystem einen zusätzlichen Mehrwert, wenn er neben der Auskunft im Internet auch das Sprachportal einbindet, um die häufig gestellten Fragen am Telefon automatisiert zu beantworten. Und zwar ohne großen Zusatzaufwand bei der Aktualisierung der hinterlegten Fragen und Antworten, da ja auf die bestehende FAQ-Datenbank zugegriffen wird. Darüber hinaus ermöglicht der VoiceBot den schnellen Einsatz von FAQ-Sprachdialoglösungen für neue oder ergänzende Themenbereiche durch den einfachen Austausch der Schlüsselwörter und der dazu gehörigen Antworten. Entscheidend dabei: Die ausgefeilte Sprachdialoglogik von CreaLog kann ganz unabhängig vom Inhalt beibehalten werden. Das gilt natürlich für eigenständige Informationssysteme ebenso wie für Lösungen, die in schon bestehende Sprachdialogsysteme für automatisierte Geschäftsfälle integriert werden.

Eine Vielzahl neuer Anwendungsbereiche

Dank VoiceBot verläuft der Sprachdialog mit einem telefonischen FAQ-System erfrischend lebendig. Noch abwechslungsreicher und informativer lässt sich dieser ohnehin lockere Frage-Antwort-Verlauf gestalten, wenn das System in Eigeninitiative sogar kluge Zusatzinformationen liefert: „Wussten Sie übrigens schon, dass Sie bei uns ...“ Die Innovation seines Unternehmens kommentiert CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos wie folgt: „Mit VoiceBot ergänzen wir unser Angebot an Sprachdialogsystemen speziell für den Einsatz bei FAQ-Information- und Chat-Systemen am Telefon. Diese Lösung erschließt in den unterschiedlichsten Branchen eine beachtliche Vielzahl neuer Anwendungsbereiche. Dazu gehören zum einen Service-Hotlines für Informationen und FAQs rund um Produkte und Dienstleistungen sowie im technischen Helpdesk. Zum anderen empfiehlt sich VoiceBot als umfangreiches Hilfesystem und für allgemeine Informationen in Sprachdialogsystemen.“ -nra

Über CreaLog

CreaLog ist mit Referenzen in 20 Ländern führender Anbieter von Sprachdialoglösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 41.000 installierten Lines. Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialogqualität auf Basis natürlichsprachlicher Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 40 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter. Die CreaLog Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Firmenkunden und Carrier erhielten 2005 und 2006 den „Best of CeBIT Award“ unter anderem für ‚Interactive Voice Video Response‘ sowie 2008 für die natürlichsprachliche Informations- und FAQ-Lösung ‚VoiceBot‘. **Infos: www.crealog.at**

Vergleich von VoiceBot mit traditionellen Sprachdialogen:	
CreaLog VoiceBot	Traditionelle Sprachdialoge
Die Fragen sind weitgehend frei formulierbar.	Es werden die von der hinterlegten Grammatik unterstützten Sätze erkannt.
Die Frage führt direkt zu einer Antwort: Der Anrufer erlebt einen lebendigen Sprachdialog mit dem Voice Portal.	Durch die schrittweise Eingabe der nötigen Informationen, z. B. bei einer Flugauskunft, wird zunächst ein „Formular“ mit der Anfrage ausgefüllt (von wo nach wo, wann etc.).
Auch unscharfe Fragen sind möglich – „Quasseln“ erlaubt!	Keine ungeplanten, unscharfen Fragen möglich.
Die Antworten werden nicht dynamisch generiert, sondern sind passend zu den Stichwörtern hinterlegt.	Die Antworten werden dynamisch generiert (z. B. mit den Flugdaten).
Prinzip: Frage – Antwort	Prinzip: Die Informationen des Anrufers führen zur spezifischen Antwort.
Die Dialoglogik ist vollkommen unabhängig vom Inhalt: Nur der Content (Schlüsselwörter und Antworten) muss bei der Realisierung weiterer Dienste ausgetauscht werden.	Die Sprachdialoge werden spezifisch für den jeweiligen Dienst (z. B. Flugauskunft) erstellt.

Quelle: www.crealog.at