

Das Telefonbanking der Baden-Württembergischen Bank

Die ‚zweite Generation‘ überzeugt durch intelligenten Komfort.

Viele Vorteile für beide Seiten

„Gemeinsam mit unseren Kunden erleben wir jetzt das Telefonbanking der zweiten Generation. Die Intelligenz dieser Lösung bringt beiden Seiten zahlreiche Vorteile.“ So kommentiert Lutz Gantert, verantwortlicher Produktmanager der Baden-Württembergischen Bank in Stuttgart, den Einsatz des neuen Sprachdialogsystems.

Dabei weiß Lutz Gantert sehr genau, wovon er spricht, denn das Bankhaus hat bereits seit 1995 Erfahrung mit Telefonbanking-Lösungen. Die ‚erste Generation‘ des CreaLog-Telefonbankings ging 2001 bei der BW-Bank an den Start. Damit konnte der Kunde auch bisher schon seinen Kontostand oder die Kontoumsätze automatisiert abfragen.

Lutz Gantert: „Heute ermöglicht die neue Technik mit ihren deutlichen Fortschritten bei der Spracherkennung einen automatisierten Telefon-Service, der noch schneller und komfortabler ist. Da der Kunde das System durch seine natürliche Sprache recht einfach steuern kann, unterscheiden sich die Telefonbanking-Dialoge kaum noch vom Mensch-zu-Mensch-Dialog. So lassen sich auch Überweisungen in erstaunlich kurzer Zeit erledigen!“



BW|Bank

Baden-Württembergische Bank

Noch besser erreichbar sein

Eine leistungsstarke Spracherkennung, ein komfortables Voice User Interface – das waren die entscheidenden Gründe für die BW-Bank, ihr Telefonbanking der ersten Generation durch das neue CreaVoice Banking abzulösen. Aus Sicht der Verantwortlichen am Firmensitz in Stuttgart standen darüber hinaus folgende Ziele im Vordergrund:

- > das Service-Center der BW-Bank weiter entlasten
- > für die Kunden noch besser und schneller erreichbar sein
- > das ganze System noch attraktiver machen
- > dadurch neue Nutzer erschließen

Die Erreichbarkeit spielte in diesem Fall eine ganz besondere Rolle: Aus historischen Gründen gab es bei der Bank fast 200 unterschiedliche Rufnummern für die unterschiedlichsten Adressen, Sachgebiete oder Themen. Ein Ziel war, mit der neuen Lösung diese unüberschaubare Nummern-Vielzahl zu konsolidieren.

„Guten Tag! Herzlich willkommen im Telefonbanking der BW-Bank.“ – Diese freundliche Ansage hören die Kunden der Bank, wenn sie jetzt die Rufnummer **(0711) 124 124** wählen. Danach werden sie aufgefordert, ihre Kontonummer einzugeben und sich dann mit ihrer fünfstelligen PIN zu legitimieren. Das CreaVoice Sprachdialogsystem versteht dabei die gesprochenen Ziffern ohne Probleme. Es spielt keine Rolle, ob der Kunde zwei statt drei sagt oder ob er die Kontonummer in Ziffernblöcken wie „dreiundachtzig fünfundzwanzig siebenundsiebzig“ oder als Einzelziffern „8 3 2 5 7 7“ ansagt. Gleiches gilt im gesamten System, also auch bei einer Überweisung oder einem Konto-Übertrag.

● Vorqualifizierung entlastet Mitarbeiter im Service-Center

Neben der einprägsamen **124 124** hat die BW-Bank auch Zugangsnummern für andere Dialoge, unter anderem für Fragen zum Online-Banking. Bei einem Anruf während der Öffnungszeiten des Service-Centers (8 bis 20 Uhr) nennt der Kunde zunächst sein Anliegen, gibt seine Kontonummer ein und wird umgehend mit einem Mitarbeiter im Service-Center verbunden. Dieser hat im selben Augenblick über



Computer Telefon Integration (CTI) alle relevanten Informationen zum Anrufer auf seinem Bildschirm. So kann er dem Kunden schnell die gewünschte Auskunft geben. Lutz Gantert: „Hier dient der Telefon-Dialog also der Vorselektion und entlastet unsere Mitarbeiter im Service-Center von zeitraubender Routine-Arbeit!“

Die Baden-Württembergische Bank

ist als operativ selbstständige Einheit innerhalb der Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) für die Geschäftsfelder des Privat- und Unternehmenskundengeschäfts mit besonderem Fokus auf das Mittelstandsgeschäft in Baden-Württemberg tätig. Auf dem Gebiet der Landeshauptstadt Stuttgart erfüllt die Baden-Württembergische Bank (BW-Bank) für die LBBW auch die Aufgabe einer Sparkasse.

Die BW-Bank hat ihren Sitz in Stuttgart und ist mit über 200 Filialen im gesamten Südwesten vertreten. Laut Jahresbericht 2007 betrug das Aktivvolumen zum Stichtag 31.12.2007 43,6 Milliarden Euro, die gesamten bilanzwirksamen Passiva betragen 26,7 Milliarden Euro.

(Quellen: www.bw-bank.de/ Jahresbericht 2007)

● CreaLog im harten Wettbewerb erfolgreich

Was hat dazu geführt, dass CreaLog bei der BW-Bank auch das ‚Telefonbanking der zweiten Generation‘ realisieren konnte? – Lutz Gantert berichtet: „Wir haben in den letzten Jahren sehr gut mit CreaLog zusammen gearbeitet. Dennoch musste sich das Systemhaus im Rahmen unserer Ausschreibung einem harten Wettbewerb stellen. Dabei setzte sich CreaLog mit



Lutz Gantert, verantwortlicher Produktmanager der Baden-Württembergischen Bank in Stuttgart

einer zeitgemäßen Lösung erneut erfolgreich durch.“ Der Zeitrahmen für die dann folgende Realisierung des Projektes war eng. Darüber hinaus gab es für CreaLog eine Reihe weiterer Herausforderungen. Gantert: „Unser Haus zeichnet eine Vielfalt attraktiver Bankprodukte aus – vom ‚Park & Ride‘-Konto über das BW Cash-Tagegeldkonto und diverse Kreditkarten-Pakete bis hin zum erfolgreichen Mehrwert-Girokonto ‚BW extend‘. Gar nicht so einfach, das alles beim Telefonbanking unter einen Hut zu bekommen. Es leuchtet ja ein, dass der Telefon-Dialog immer komplexer werden kann, wenn ein Kunde mehrere unterschiedliche Kontenarten hat – speziell natürlich beim Kontowechsel oder beim Kontoübertrag.“

● **Überweisung oder Konto-Übertrag: Per Dialog schnell ans gewünschte Ziel**

Auch diese Herausforderung hat das intelligente CreaLog-Sprachdialogsystem gemeistert, wie das folgende Beispiel zeigt: Michael P., selbstständiger Graphik-Designer, verfügt bei der BW-Bank über zwei Girokonten: eines fürs Geschäft und ein Privates. Darüber hinaus hat er ein ‚Garant-Sparkonto‘ und ein ‚BW Cash-Konto‘. Nach einer Präsentation ruft er abends vom Hotel aus das BW-Telefonbanking an, um endlich eine Zahnarztrechnung zu begleichen, die er sich morgens noch schnell in die Aktentasche gesteckt hatte. Er identifiziert sich mit seiner Privatkonto-Nummer und legitimiert sich mit seiner PIN. Die Ansage des aktuellen Kontostandes macht ihm klar, dass für die Überweisung nicht mehr genug Geld auf dem Konto ist. Nach den Sprachbefehlen ‚Konto-Wechsel‘ und ‚Garant Sparkonto‘ erfährt er vom System den aktuellen Stand dieses Kontos. Nun wählt er im Dialog-Menü den Punkt ‚Konto-Übertrag‘ und

beantwortet die Frage „Auf welches Konto möchten Sie Geld übertragen?“ einfach mit „Bitte auf mein extend-Konto“. Darauf transferiert er 850 Euro auf das besagte Konto und erteilt den Überweisungsauftrag für die Arztrechnung.

● **Innovativ wie nie: „Die lernende Überweisung“**

Lutz Gantert ist stolz auf die neue Telefonbanking-Lösung: „Sie überzeugt vor allem durch eine besondere Intelligenz. Dazu gehört auch die „lernende Überweisung“, wie wir es nennen: Überweist ein Kunde einen Betrag, so merkt sich das Sprachdialogsystem die Empfängerdaten mit Kontonummer und Bankleitzahl und hat diese Daten bei einer späteren Überweisung durch den selben Kunden griffbereit. Gleiches gilt auch für die Verwendungszwecke. Dank dieser ‚Lernfähigkeit‘ und der ausgefeilten Sprachdialoge lässt sich eine Überweisung durch unser neues CreaLog-System innerhalb von 90 Sekunden erledigen – ohne jede Nachbearbeitung im Service-Center!“

● **Mit Experten-Status noch schneller ans Ziel**

Wer das System regelmäßig nutzt, erhält den ‚Experten-Status‘. Das bedeutet, dass er im Dialog weniger Eingabeaufforderungen (Prompts) erhält und so noch schneller ans Ziel kommt. Dazu noch einmal Lutz Gantert: „Das entspricht exakt unserer Strategie! Die Kunden erleben, dass sie durch dieses moderne und komfortable Telefonbanking tatsächlich viel Zeit gewinnen.“

Telefonbanking der BW-Bank
(24-Stunden erreichbar) Das Hauptmenü präsentiert dem Anrufer die wichtigsten Punkte:

> **Kontostand und Umsätze**
(Detailansage möglich)

> **Überweisung**

> **Übertrag**

Auf Wunsch des Kunden folgen weitere Menüpunkte:

> **Wertpapierauftrag**

> **Kontowechsel**

> **Berater (Transfer zum Agenten)**

> **PIN-Änderung**

> **Telefonbanking-Vereinbarung sperren**



Über CreaLog

CreaLog ist mit Referenzen in 20 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar 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 Dialog-Qualität 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 Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Firmenkunden und Carrier erhielten 2005, 2006 und 2008 den „Best of CeBit Award“ - u.a. für „Interactive Voice Video Response“ und „VoiceBot“, das natürlichsprachliche Informations-, FAQ- und Chat-System.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, Payback und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Premiere sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie ARCOR und Telekom Austria TA AG. Weitere Informationen finden Sie unter: www.crealog.com

München

Frankfurter Ring 211
80807 München

Tel.: +49 (0) 89 / 324 656-0
Fax: +49 (0) 89 / 324 656-99

Frankfurt

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 (0) 69 / 900 288-0
Fax: +49 (0) 69 / 900 288-29

Wien

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien

Tel.: +43 (0) 1 / 740 40-640
Fax: +43 (0) 1 / 740 40-649

