

Das Telefonbanking der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen

Mit einem Geschäftsvolumen von 8,4 Milliarden Euro gehört die Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen zum Kreis der 25 größten Sparkassen in Deutschland. Das Crealog Voice Portal ist ein kostenloser Service für ihre rund 400.000 Kunden.

Telmar versteht sogar Schwäbisch

„I kann's net glaube, dass der mich wirklich verstande hat!“ Marie-Luise Bürgle, die 87jährige Rentnerin aus dem schwäbischen Filderstadt, ist noch ganz aufgeregt. Sie hat gerade am Telefon mit Telmar gesprochen, dem neuen „Mitarbeiter“ der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, und von ihm den aktuellen Stand ihres Girokontos erfahren.

Das wirklich Aufregende daran: Frau Bürgle wusste genau, dass Telmar kein Mensch, sondern ein Computer ist. Genauer gesagt, ein Sprachdialogsystem von CreaLog, das nicht nur ganze Sätze, sondern sogar ein wenig Schwäbisch versteht. Gerade das macht Telmar, den TELEfonischen MitARbeiter, für die Kunden der Kreissparkasse so sympathisch - von seiner angenehmen Stimme mal ganz abgesehen.

Patricia Demuth, Leiterin der Serviceberatung in Esslingen, freut sich über die große Akzeptanz ihres elektronischen Kollegen: „Inzwischen nutzen mehr als 14.000 Kontoinhaber das System für ihre Routine-Bankgeschäfte. Und die Zahl wird sicherlich weiter wachsen, weil auch unsere älteren Kunden mit Telmar prima klarkommen.“ Patricia Demuth ergänzt: „Das gilt auch für die vielen Haushalte, die auf ihr gutes altes Wählscheiben-Telefon nicht verzichten wollen. Mit dem Vorgänger-System konnte dieser Kundenkreis unser Telefonbanking-Angebot nicht nutzen, weil es sich nur per Tastatureingabe steuern ließ.“

»Hallo, ich bin
Telmar:
der Telefoncomputer mit dem
Sie sprechen können.«



Telmar lernt ständig hinzu

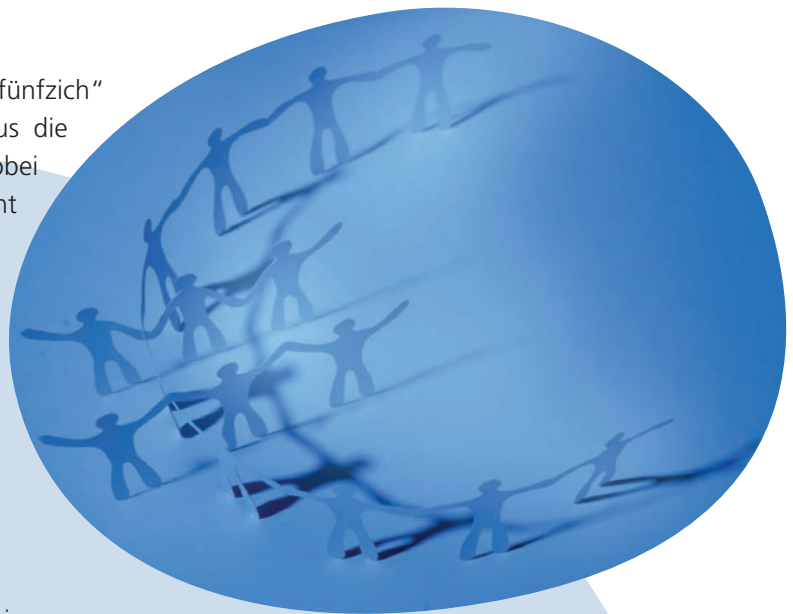
Ob der Anrufer nun „fünfzig“, „fünfzich“ oder „fuffzich“ sagt, Telmar macht daraus die mathematisch korrekte Zahl ‚50‘. Wobei er das Wort ‚korrekt‘ anfangs gar nicht kannte, wie ein Kunde im Dialog mit dem intelligenten Sprachcomputer feststellen musste: Bei seinem telefonischen Überweisungsauftrag hatte Telmar nachgefragt: „Sie möchten 148 Euro überweisen - ist das richtig?“ Mit der Antwort des besagten Kunden „Das ist korrekt!“ konnte Telmar aber zunächst noch nichts anfangen.

Deshalb schaltete sich automatisch eine menschliche Kollegin aus der Serviceberatung der Kreissparkasse (insgesamt 55 Mitarbeiter) in den Dialog ein. Auf ihrem Bildschirm konnte sie dabei genau sehen, an welcher Stelle das Gespräch „geklemmt“ hatte. Sie half dem Kunden schnell weiter - und sorgte anschließend dafür, dass Telmars Wortschatz um den Begriff ‚korrekt‘ (= richtig) ergänzt wurde. Darüber hinaus werden regelmäßig Gesprächsmitschnitte ausgewertet und auf diese Weise Telmars ‚Wissen‘ um neue Wörter und Redewendungen erweitert.

● Telmar hat auch ein Gesicht

Sympathisch, intelligent, lernfähig – erstaunliche Attribute für ein Sprach-Dialogsystem. Aber das ist längst nicht alles! Telmar hat sogar ein Gesicht – mehr noch: Als „Pappkamerad in Lebensgröße“ musste er sich und seine künftigen Aufgaben den Kunden in über 80 Sparkassen-Filialen vorstellen, bevor er Ende Mai die ersten Telefongespräche annehmen durfte. Mit dieser Maßnahme haben die Verantwortlichen der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen voll ins Schwarze getroffen: Telmar, die emotionale Figur mit menschlichen Zügen, überwindet lächelnd die üblichen Berührungssängste vor moderner Technik.

Aus dem innovativen CreaLog Voice Portal mit höchster Dialog-Qualität und einer ausgefeilten Spracherkennungs-Technologie wurde so ein leistungsfähiger Mitarbeiter, „der die menschliche Sprache versteht. Daher glauben manche Kunden sogar, dass tatsächlich ein Mensch mit ihnen spricht“, schmunzelt



Frank Dierolf, Bereichsleiter Privatkunden bei der Kreissparkasse, „denn Telmar kann Texte und Zahlen in natürlicher Sprache wiedergeben, reagiert auf Anweisungen und setzt Spracheingaben in korrekte Zahlen und Daten um.“ Frank Dierolf stellt zudem fest, „dass Telmar nicht nur von den Kunden akzeptiert wird. Auch die Kolleginnen und Kollegen im Telefonservice haben ihre anfängliche Skepsis überwunden. Sie können qualifiziertere Aufgaben übernehmen, seit Telmar sie von vielen Routinearbeiten entlastet - zum Beispiel von den Ansagen des aktuellen Kontostandes!“ Diese Aussage gewinnt noch an Bedeutung, betrachtet man die enorme Zahl von Anrufen, die der Kundenservice im Jahr 2005 bewältigt hat: Es waren über 430.000!

● Multikanal-Banking: Viele Wege führen zur Kreissparkasse

Auch solche Zahlen können die Bedeutung des dichten Filialnetzes im Landkreis nicht schmälern. Das unterstreicht Michael Vogt, bei der Kreissparkasse als Vorstandsmitglied für das Privat- und Individual-Kundengeschäft zuständig: „Unsere mehr als 80 Filialen haben einen hohen Stellenwert, weil sie die Nähe zu unseren Kunden garantieren. Allerdings bieten wir dem Kunden die Möglichkeit zu entscheiden, welchen Weg er zu uns wählen möchte. In Telefon, Internet, E-Mail, Telefax und Brief sehen heute auch viele ältere Menschen eine ideale Ergänzung zur ausführlichen Beratung in der Filiale.“

Davon machen die Kunden auch zunehmend Gebrauch - vor allem diejenigen, die keine Möglichkeit,



keine Zeit oder schlichtweg keine Lust haben, eine der Filialen aufzusuchen. So schätzen gerade die nicht mit dem Internet verbundenen Kunden das Telefon als einen komfortablen und sicheren Kontaktweg, der ihnen rund um die Uhr zur Verfügung steht. Mit Hilfe von Telmar, den sie über eine spezielle Rufnummer erreichen, können die Kunden mit ihrer Telefonbanking-PIN schnell, einfach und von jedem Ort der Welt aus:

- > Kontostände erfragen,
- > Umsätze abrufen,
- > Überweisungen kostenfrei ausführen,
- > Umbuchungen vornehmen,
- > Daueraufträge anlegen, ändern oder löschen,
- > das Geldmarktkonto ES-Cash direkt verwalten, Öffnungszeiten der Filialen abfragen, SparkassenCards und Kreditkarten sperren,
- > sich zu einem persönlichen Ansprechpartner im KundenService-Team verbinden lassen.

„Der Telefoncomputer ist ein kostenloser Zusatzservice für jede Altersgruppe, und durch die persönliche PIN bleibt Telmar für die Nutzer ein sicherer Weg zur Kreissparkasse“, sagt Frank Dierolf. „Mit Telmar nutzen wir Spitzentechnologie für unsere Kunden, die in der gesamten deutschen Sparkassenlandschaft einmalig ist. In Baden-Württemberg setzt die Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen als erste Bank dieses Sprachsystem ein – damit nehmen wir auch im Land eine Vorreiterrolle ein“, verdeutlicht der Bereichsleiter Privatkunden.

Hohe Akzeptanz sorgt für schnellen Rol

Solche Erfolge gibt es nicht „umsonst“: Der Vorstand der Kreissparkasse rechnet mit Kosten zwischen 150.000 und 200.000 Euro für Kauf und Installation des Sprachdialogsystems. Die hohe Zahl der potentiellen Benutzer (400.000 und mehr) sowie die große Akzeptanz des Systems werden nach Einschätzung der Verantwortlichen dafür sorgen, dass sich diese Investition bereits nach 12 bis 14 Monaten amortisiert hat. Trifft diese Erwartung ein, könnten auch die Pläne für eine Erweiterung der Crealog Voice Portal-Plattform um Voice Mail, Unified Messaging Services und Conferencing bald realisiert werden.

Das CreaLog Voice Portal bei der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen:

- > **Ausgefeiltes Voice User Interface Design** sorgt für eine einfache Bedienung
- > **Deutschsprachiges System** mit schwäbischen Aussprachevarianten
- > **Benutzeradaptive Bestätigung** (user- adapted prompting): d.h. eingegebene Ziffernketten (z.B. Bankleitzahlen) werden so zurückgelesen, wie der Benutzer sie eingegeben hat.
- > **Random-Prompting:** Für viele Prompts existieren mehrere Formulierungen, aus denen der Dialog zufällig eine auswählt. Das verhindert einen „langweiligen“ Dialog.
- > **Experten-Prompts:** Das System vergibt automatisch an oft anrufende Kunden den Experten-Status. Für Experten existieren spezielle, verkürzte Prompts, um den Dialog zu beschleunigen und zu verkürzen.
- > **Backend Integration** mit nahtloser Übergabe des Anrufers und seiner Daten in das Call Center, aber auch aus dem Call Center in das Voice Portal (z.B. zur Anruferlegitimation mit PIN).

Frank Dierolf (links) und Michael Vogt bei der Präsentation von Telmar





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

