



Das Telefonbanking der HypoVereinsbank

CreaLog und Siemens verbessern Kundenservice durch Sprachdialog-System



Kategorie: Best Enterprise Services

Für Branchenkenner keine Überraschung

Das war die Vorgabe der HypoVereinsbank: Ein Sprachdialog-System, das sich perfekt in die bestehende Callcenter-Umgebung der Bank integrieren ließ - und VoiceXML unterstützt. Genau das leistet CreaVoice Banking.

Mit dieser Lösung haben die Partner Siemens und CreaLog für Deutschlands sechstgrößtes Kreditinstitut eine umfangreiche Telefonbanking-Plattform realisiert. Branchenkenner konnte diese Entscheidung kaum überraschen, sind doch inzwischen bei fünf der acht größten deutschen Kreditinstitute Sprachportale von CreaLog im Einsatz.

Weitreichende Unterstützung

Mit seiner natürlichsprachlichen Dialogführung unterstützt CreaVoiceBanking die Mitarbeiter der HypoVereinsbank bei einer ganzen Reihe von Geschäftsvorfällen. Wer sich mit Kontonummer, Geburtsdatum und PIN legitimiert hat, kann per Telefonbanking seinen Kontostand und die Umsätze abfragen, seine PIN ändern oder eine Überweisung veranlassen. Darüber hinaus hat das neue Voice Portal noch einen ganz besonderen Service zu bieten: Die Kunden der Bank können per Sprachdialog jetzt auch die aktuellen Wertpapier-Kurse abfragen - jederzeit und natürlich auch von unterwegs aus.



Integrationsfähigkeit ausschlaggebend!

Ein Blick zurück auf die Ausgangssituation dieses Praxis-Projektes: Neben leistungsfähigen und erfahrenen Partnern hatte das Projektteam der HypoVereinsbank vor allem ein System gesucht, das sich problemlos in die vorhandene Aspect Callcenter-Umgebung integrieren ließ. Zudem sollte die Lösung durch eine leistungsstarke Spracherkennung und ein perfektes Voice User Interface-Design überzeugen. Nach einer umfangreichen Evaluierungsphase fiel die Entscheidung schließlich für die Partner Siemens und CreaLog, die sich damit gegen namhafte internationale Anbieter durchsetzen konnten.



Hergen Bochmann vom Branchenvertrieb Finance der Siemens Enterprise Communications zum Auftrag der HVB Direkt, des Callcenter Dienstleisters der HypoVereinsbank: „Von CreaLog erhielten wir in jeder Angebotsphase die notwendige Unterstützung. Flexibel und schnell konnten wir so jederzeit auf die Anforderungen der HVB Direkt reagieren. Besonders überzeugte den Kunden die Möglichkeit, sowohl mit dem Dialoggenerator ‚CreaVoice Dialog Grafik‘ als auch mit VoiceXML selbst neue Dialoge zu erstellen. Die Bank gewann schnell die Überzeugung, hier in ein technologisch führendes VoiceXML-Portal zu investieren.“

Die Zentrale am Tucherpark in München



Ergebnis langjähriger Zusammenarbeit

Das HypoVereinsbank-Projekt unterstreicht erneut die partnerschaftliche Zusammenarbeit von Siemens und CreaLog, die sich bereits seit über zehn Jahren bewährt. Dazu CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos: „Zunehmender Kostendruck und Offshore Banking führen zukünftig zu steigenden Investitionen bei vollautomatisiertem Telefonbanking und Telefonbrokerage. Die gemeinsamen erfolgreichen Projekte der letzten Jahre zeigen, dass wir in diesem Wachstumsmarkt hervorragend aufgestellt sind.“



Die ec-Karte der Hypovereinsbank

Vorqualifikation und CTI-Integration

Neben den eingangs beschriebenen Telefonbanking-Funktionen überzeugt das Voice Portal auch mit den folgenden Leistungsmerkmalen: Die Vorqualifikation der Anrufer per Spracherkennung sorgt dafür, dass der Hypo-Vereinsbank-Kunde möglichst umgehend mit dem ‚richtigen‘ Mitarbeiter verbunden wird, wenn er z.B. Devisen oder Reiseschecks vorbestellen will. Auch die CTI-Integration der Lösung unterstützt die Mitarbeiter des Bankhauses ganz erheblich: Wenn sie einen Anruf aus dem Sprachdialogsystem übernehmen, erkennen sie dank CTI den Legitimations-Status des Kunden und sehen genau, welche Telefonbanking-Geschäfte er bereits erledigt hat.



Umfangreiches Telefonbanking mit Sprachsteuerung

- > Legitimation
- > PIN-Änderung
- > Kontostands-Auskunft
- > Umsätze
- > Überweisungen
- > Sparübertrag
- > Kontowechsel
- > Wertpapier-Kursauskunft



Die Bankzentrale am Arbellapark in München

München, Hamburg und Schweinfurt

Die Sprachdialogsysteme sind an insgesamt drei Standorten der HBV Direkt installiert. Durch umfangreiche Schulungen ist die HypoVereinsbank in der Lage, auch eigenständig Voice Portal-Anwendungen zu realisieren. Dialogentwicklung und Usability Tests erfolgen auf den CreaVoice-Systemen an den Standorten München und Hamburg. In Schweinfurt befinden sich die redundant ausgelegten operativen Systeme.

Bildquelle: Hypovereinsbank





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

