

# CreaVoice Voice User Interface Design

Zielgruppengerechte Sprachdialoge  
mit hoher Benutzerakzeptanz



Die Qualität des Dialogdesigns ist – neben attraktiven Inhalten und einer zuverlässigen Spracherkennung – entscheidend für Akzeptanz und Zielerreichung eines Sprachdialoges.

Voice User Interface Design ist mehr als der reine Entwurf von Texten für ein Voice Portal. Benutzerfreundliche Dialoge erfordern langjährige Erfahrung und eine solide wissenschaftliche Grundlage. Hinzu kommt ein

tiefgreifendes Verständnis für Psychologie und Mensch-Maschine Kommunikation. Audio-Branding und Sound-Design sorgen für ein positives und unverwechselbares Hörerlebnis.

Im Wechselspiel zwischen innovativem Dialogdesign und Überprüfung in der Praxis entsteht so der bestmögliche Sprachdialog für die jeweilige Anwendersituation.

Lösung	Einsatz	Nutzen
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Benutzerfreundliche Sprachdialoge mit hoher Akzeptanz</li> <li>&gt; Auf Basis langjähriger Erfahrung und wissenschaftlicher Erkenntnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Neue Voice Portale</li> <li>&gt; Optimierung und Aktualisierung bestehender Voice Portale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Schnelle Navigation</li> <li>&gt; Hohe Akzeptanz</li> <li>&gt; Häufige Nutzung</li> <li>&gt; Kostengünstiger Self-Service</li> </ul>

## Vorteile

Dialogdesign, Spracherkennung, Prozess- und CRM/ERP Integration aus einer Hand

Optimale Dialogqualität und regelmäßige Performanceanalyse sichern hohe Kundenakzeptanz

Erfolgreiche Kunden-Selbstbedienung für schnellen Return-on-Invest

Optimale Dialogkonzepte durch Zusammenarbeit erfahrener Mitarbeiter aus den Bereichen

Human Interface Design, Linguistik, Spracherkennung, Sounddesign und Applikationsentwicklung

## Ganzheitlicher Ansatz

Wir verfolgen mit unserem Voice User Interface Design einen ganzheitlichen Ansatz. Im Mittelpunkt stehen der Anrufer und seine Bedürfnisse. Voice User Interface Design existiert dabei jedoch nicht losgelöst von den anderen Faktoren erfolgreicher Sprachautomatisierung.

Grundlage ist eine leistungsfähige Voice Portal Plattform, auf der die drei Säulen erfolgreicher Sprachdialoge aufbauen: Ausgefeiltes Voice User Interface Design, Expertenwissen in Spracherkennung und Sprachsynthese, sowie eine leistungsfähige Backend-Integration.

Das Ergebnis ist eine hohe Erfolgsrate: Die Anrufer kommen schnell und angenehm an die gewünschten Informationen und führen Transaktionen erfolgreich durch. Dabei wollen sie gut verstanden werden und einen intelligenten, variantenreichen und möglichst personalisierten Dialog mit dem Sprachportal führen. Der Betreiber erhält ein performantes Voice Portal mit hoher Akzeptanz, das die Erwartungen an Wirtschaftlichkeit und Servicequalität erfüllt.

## Erfolgreiches Voice User Interface Design – Typischer Projektablauf

Expert Review: Sprachdialoge, Gesprächssituationen und Geschäftsprozesse

Identifikation und Evaluierung der zu automatisierenden Prozesse

Festlegung von Prioritäten und Erstellung von Zeitplänen und Wirtschaftlichkeitsberechnungen

Application Design mit Feinspezifikation:

- > Definition von Automatisierungsziel, Nutzerkreis und Persona (Rolle) des Voice Portals
- > Festlegen der optimalen Technologie: Spracherkennung, Sprachsynthese, Sprachbiometrie
- > Auswahl geeigneter Stilmittel: Geführter / offener Dialog, Random Prompting, Earcons, ...
- > Definition der Dialogthemen und aller Dialogsituationen zu Beginn und Ende jedes Dialogschrittes
- > Design zielgruppengerechte Ansagen
- > Grammatikdesign unter Berücksichtigung alternativer Varianten in Aussprache und Semantik
- > Schnittstellendesign für Backend-Integration, CTI, Telefonie
- > Behandlung von Wartezeiten bei Datenzugriffen, Fehlerzuständen und Weiterleitungen

Usability Tests mit „Wizard of Oz“ Simulation und Rapid Prototyping

Applikationsentwicklung unter Berücksichtigung des VUI Designs:

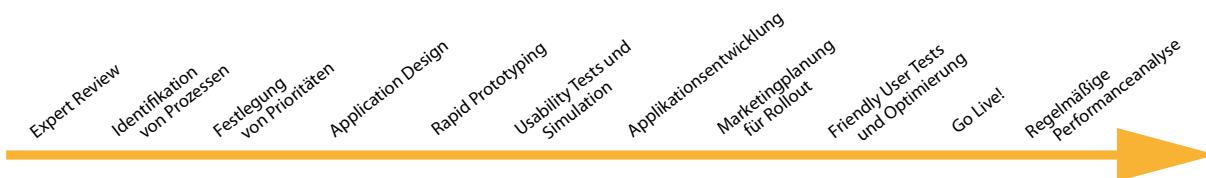
- > Iterative Optimierung von Dialogablauf, Grammatiken, Promptdesign
- > Dialogmitschnitte, statistische Auswertung des Nutzerverhaltens
- > Einsatz leistungsfähiger Werkzeuge für Entwicklung und Optimierung
- > Projektbegleitendes Testen mit definierten Meilensteinen

Marketingplanung für den Rollout des Dienstes

Friendly User Testphase und weitere Usability Tests

Go Live!

Regelmäßige Performance Analyse: Auswertung der tatsächlichen Benutzereingaben, Reaktionen und Dialogverläufe



Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008 und 14001:2004

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.crealog.com](http://www.crealog.com)

**CREALOG**  
People winning with Voice-Business

### München

CreaLog GmbH  
Frankfurter Ring 211  
80807 München  
Deutschland  
+49 89 324656-0

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)

### Frankfurt

CreaLog GmbH  
Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt/Main  
Deutschland  
+49 69 900288-0

### Wien

CreaLog Sprachcomputer GmbH  
Simminger Hauptstr. 24  
1110 Wien  
Österreich  
+43 1 7404064-0