

## CREALOG BANKING

### FALLABSCHLIESSENDE TRANSAKTIONEN AM TELEFON IN SELBSTBEDIENUNG

CreaLog Banking ist ein auf die Kundenbedürfnisse ausgelegtes Lösungskonzept für die telefonische Abwicklung von banktypischen Prozessen per natürlichsprachlichem Dialog. Analog zu einem Internet Portal, nutzt der Kunde das Voice Portal am Telefon. Er verwaltet Konten, erfragt Kontostände, gibt Überweisungen auf, sperrt Kredit- und Maestro-Karten, erfragt Wertpapierkurse und erhält wichtige Informationen seiner Bank. Das System steht dem Kunden, rund um die Uhr zur Verfügung und bildet so eine wichtige Säule des professionellen Multi-Channel-Bankings.

Besondere Leistungsmerkmale von CreaLog Banking sind die Bedienung mit natürlicher Sprache, die einen unkomplizierten und sicheren Dialogablauf ermöglicht, sowie eine hohe Sicherheit durch die Benutzer-Authentifikation per Sprachbiometrie.

#### FUNKTIONEN

- Sichere Bank- und Brokerage-Dalogs per Sprachsteuerung mit großem Funktionsumfang
- Einfacher Zugriff — von jedem Ort zu jeder Zeit
- Leichte Bedienung durch Spracherkennung der neusten Generation oder Tastatureingabe
- Modulares Leistungsangebot mit individuellen Erweiterungen
- Einfache Integration ins Backend über HTTP, XML oder SQL Schnittstellen

#### LÖSUNG

- Telefonbanking per Voice Portal für Anrufer-Legitimation und umfassende Konto- und Depotführung

#### EINSATZ

- Telefonische Kundenselbstbedienung im Multi-Channel-Banking und Brokerage
- Sichere Legitimation der Anrufer
- Call Center Unterstützung

#### NUTZEN

- Orts- und zeitunabhängiger Zugang zu Konto und Depot
- Prozess-Automatisierung
- Zusätzliche Sicherheit mit Sprachbiometrie
- Sichere Spracherkennung
- Intuitive Bedienung
- Hohe Kundenakzeptanz

## MODUL ALLGEMEIN

- Legitimation
- Kontostand
- Letzte Umsätze
- PIN Änderung
- Nachricht hinterlassen
- Öffnungszeiten und Anschriften der Filialen
- Auskunft zu Freistellungsaufträgen
- Geldautomatensuche
- Kartensperre
- Backend Integration
- CTI und Vermittlung zum Kundenbetreuer

## MODUL GIROKONTO

- Überweisungen und Terminüberweisungen
- Umbuchungen
- Daueraufträge anlegen, ändern, löschen

## MODUL DVR

- Digital Voice Recording zur Aufzeichnung von In- und Outbound-gesprächen von Voice Portal oder Mitarbeiter

## MODULE DEPOT

- Aktien-, Fonds- und Anleiheorder
- Neuemissionens Zeichnung
- Ansage Depotgesamtwert und Einzelwerte
- Kursauskunft nach WKN/ISIN mit Ansage von Tagesmaxima und -minima

## LEISTUNGSFÄHIGE SPRACHERKENNUNG AUF DEM NEUESTEN STAND

CreaLog Banking führt Sprachdialoge mit dem Anrufer. Dabei werden sowohl einzelne Schlüsselworte als auch ganze Satzzusammenhänge erkannt. Mit seiner Stimme und in ganzen Sätzen navigiert der Anrufer im Dialog und ist nicht nur auf das Eintippen von Ziffern auf seiner Telefontastatur beschränkt. Auch das Navigieren durch starre Menübäume ist nicht mehr erforderlich. Der Anrufer nennt einfach die gewünschte Aktion und CreaLog Banking führt diese sofort aus. So beschleunigt sich der Dialog und der Anrufer gewinnt ganz neue Freiheiten. Schon im Hauptmenü nennt er seinen Wunsch: „Ich möchte 150 Euro an Klaus Müller überweisen!“ und befindet sich sofort in der richtigen Interaktion die er schnell vollendet. Im Anschluss kommt er leicht per Sprachbefehl ins Hauptmenü zurück, springt direkt zu anderen gewünschten Funktionen oder lässt sich an einen Bankmitarbeiter verbinden.

## EINFACHE UND VERSTÄNDLICHE BEDIENUNG

Die Experten von CreaLog legen bei den Banking Dialogen größten Wert auf das Voice User Interface also den Dialog zwischen Mensch und Maschine. Dazu gehört das Dialogdesign ebenso wie die Elemente der Sprachtechnologie mit Spracherkennung und Sprachsynthese sowie die Backend-Integration mit der Verknüpfung zu Call Center und Datenbanken. Diese Grundlagen bilden, in Kombination mit unserer Erfahrung und dem Wissen um die Prozesse von Banken und Brokern, die Kernkompetenz von CreaLog.

## SICHERE ERKENNUNG, INTUITIVE EINGABEN, FLEXIBLE ANTWORTEN

CreaLog Banking berücksichtigt die Eigenarten und Vorlieben der Menschen für die Nennung von Zahlenreihen in besonderer Weise. So lassen sich Eingaben mit Einzelziffern eben so gut erkennen, wie beliebig zusammengestellte Zahlenblöcke. Der Anrufer kann beispielsweise seine Kontonummer „100 200 35“ entweder in Einzelziffern („Eins Null Null Zwei Null Null Drei Fünf“) nennen oder die Eingabe in Blöcken vornehmen (also „Einhundert Zweihundert Fünfunddreißig“). CreaLog Banking passt sich dem Anrufer an und wiederholt seine Daten zur Kontrolle genau so, wie er sie eingegeben hat.

Gleiches gilt natürlich für Kreditkartennummern, für Datums- und Zeiteingaben („Achtzehnter März Zweitausendneun“ oder „Achtzehnter März Zwei Null Null Neun“ oder „Achtzehnter März Zwanzig Null Neun“) und Geldbeträge.

## BENUTZERADAPTION

Bei CreaLog Banking passt sich generell das Voice Portal an den Benutzer an und nicht umgekehrt. Ungeübte Benutzer erhalten längere Erläuterung, geübte Profinitutzer werden mit verkürzten Ansagen bedient. Der Anrufer entscheidet ob er frei im Voice Portal navigieren möchte oder einen stärker vom Voice Portal geführten Dialog mit schrittweisen Eingaben bevorzugt.

Für Überweisungen kann der Anrufer auf eine Liste seiner bereits getätigten Überweisungen zurückgreifen. Möchte er eine dieser Überweisungen erneut ausführen, sagt er dies und muss nicht alle Angaben zu Empfänger, Betrag und Verwendungszweck erneut eingeben. Eine äußerst komfortable Methode die von den Nutzer begeistert angenommen wird.

## MODULARER AUFBAU

Das CreaLog Banking System ist modular aufgebaut und lässt sich individuell an Ihre Anforderungen der Bank und ihrer Kunden anpassen. Deren Erfordernisse bestimmen den Leistungsumfang des Systems. Es ist bei Bedarf jederzeit erweiterbar und Dialoge für die unterschiedlichsten Prozesse können realisiert werden. Von der einfachen Legitimierung, über Kontostandsabfragen bis hin zur kompletten Wertpapier Depotverwaltung

## CREALOG – DIALOGLÖSUNGEN FÜR DIE WICHTIGSTEN BANKING-FUNKTIONEN

### LEGITIMATION MIT SPRACHBIOMETRIE

Sicherheit und Anonymität garantieren ein hohes Maß an Vertrauen der Kunden in das Telefonbanking. Da die Legitimation ganz ohne menschliche Beteiligung nur mit dem Voice Portal erfolgt, ist für Kunde und Bank ein Höchstmaß an Datensicherheit gewährleistet.

Neben der bekannten Identifikation durch Kontonummer und PIN nutzt CreaLog Banking auch die Individualität der menschlichen Stimme zur biometrischen Identifikation. Dabei wird geprüft, ob die Stimme des Anrufers mit einem hinterlegten Sprachmuster des Anrufers übereinstimmt.

### INFORMATION PER SMS & FAX

Falls der Kunde die erfragten Daten per SMS oder Fax dokumentiert haben möchte, stellt das Portal dynamisch die gewünschten Daten zusammen und versendet diese an den Kunden über ein SMS Gateway oder einen Fax-Server. So können Informationen zu Geldautomatenstandorten, Überweisungen und vieles mehr leicht in Schriftform oder visualisiert übermittelt werden.

## VERMITTLUNG AN EINEN BERATER

Ein wichtiger Bestandteil jedes Telefonbankings ist die Vermittlung an einen Berater. Sei es vertiefter Informationsbedarf, die Nutzung eines neuen Produktes oder vielleicht auch nur Unklarheit über die Kontobewegungen, der Kunde wird direkt aus der Selbstbedienung heraus an einen Berater verbunden. Die Weitervermittlung erfolgt dabei mit CTI-Integration, so dass dem Berater sofort alle relevanten Daten des Anrufers wie Kundendaten und durchlaufene Schritte der Selbstbedienung auf seinem Bildschirm zur Verfügung stehen.

Aber auch der Rückweg steht offen. Nach dem Beratungsgespräch kann der Berater den Kunden zurück in die Selbstbedienung an die passenden Stelle vermitteln (Coaching-Konzept). Nützlich ist dies bei Wünschen nach einem höherer Dispositionskredit, die vom Berater aufgenommen und sofort entschieden werden. Im Anschluss setzt der Anrufer bequem den Dialog mit dem Voice Portal fort.

Erreichbarkeit rund um die Uhr und die Möglichkeit Transaktionen jederzeit schnell und unkompliziert fallabschließend durchführen zu können, dient nicht nur der Kundenzufriedenheit. Sie hilft auch, Kosteneinsparungen ohne Einbußen an der Qualität der Serviceleistung und der Kundenzufriedenheit zu realisieren.

## BENUTZER-ADAPTION

Das Voice Portal berücksichtigt im Dialog die Vorlieben des Kunden und präsentiert sich mit an den Anrufer angepassten Auswahlmöglichkeiten.

## EIN TYPISCHER DIALOG

Der Dialog einer Anruferin mit CreaLog Banking könnte folgendermaßen aussehen:

Nach der Begrüßung durch das Sprachportal legitimiert sich die Anruferin mit Kontonummer und PIN und wird mit ihrem Namen begrüßt. Im Hintergrund wird dabei mit Sprachbiometrie auch ihre Stimme geprüft und verifiziert.

Nach erfolgreicher Legitimation erhält die Anruferin sofort ihren aktuellen Kontostand mitgeteilt und einen Hinweis auf für sie passende, aktuelle Angebote der Bank. Sie befindet sich jetzt im Hauptmenü. Dort erfragt sie die letzten Kontobewegungen und bucht einen Betrag von ihrem Tagesgeldkonto auf ihr Girokonto um. Anschließend tätigt sie noch eine Schnellüberweisung: „Bitte 300 Euro an Frank Meier überweisen“ (ihren Sohn), einen bereits hinterlegten Empfänger.

Jetzt lässt sie sich mit dem Stichwort „Berater“ direkt an ihren persönlichen Kundenberater in ihrer Filiale verbinden um sich zu einer Geldanlage beraten zu lassen.

Der automatisierte Dialog endet und geht in ein individuelles Beratungsgespräch über.

## MASSSTAB FÜR EIN ERFOLGREICHES TELEFONBANKING: ERFOLGREICHE NUTZUNG DURCH DIE ANRUFER.

CreaLog begleitet Sie in Konzeption, Realisierung und Einführung Ihrer Telefonbanking-Lösung. Mehr als 20 Jahre Erfahrung mit Spracherkennung und Telefonbanking-Lösungen, sowie die Zertifizierung nach ISO 9001 bieten die wesentlichen Voraussetzungen für eine qualitativ hochwertige Umsetzung Ihrer Geschäftsprozesse am Telefon.

### DEUTSCHLAND

#### MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211  
80807 München

#### FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

### ÖSTERREICH

#### WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien  
Tel.: +43 1 74040-640

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)  
[www.crealog.com](http://www.crealog.com)

