



CREALOG SPRACHVERARBEITUNG

INTELLIGENTE SPRACHERKENNUNG, SPRACHSYNTHESE UND SPRECHERVERIFIKATION

CreaLog Voice Portale stehen für angenehm zu bedienende, leistungsfähige natürlichsprachliche Sprachdialoge mit hoher Kundenakzeptanz. CreaLog präsentierte bereits im Jahr 1995 den ersten phonembasierten Spracherkennung in Deutsch für natürliche, fließend gesprochene Sprache (Natural Language Understanding / NLU). Heute sind Spracherkennungs-, Sprachsynthese- und Sprachbiometrie-Technologien führenden Hersteller wie Nuance in die CreaLog Plattform integriert.

CreaLog verfügt über eine umfangreiche Sammlung von Sprachmaterial, die unseren Experten den objektiven Vergleich der verschiedenen Produkte ermöglicht. Dadurch können wir Sie herstellerunabhängig beraten: Welche Technologie ist am besten für Ihre konkrete Anwendung geeignet? Welche Erkennungsraten sind zu erwarten? Wie müssen Dialogablauf und Ansagen gestaltet werden, um Spracherkennung optimal nutzen zu können?

VERSTEHEN, WAS DER ANRU-FER MÖCHTE

Gesprochene Sprache ist der natürlichste Weg der Interaktion. Dies gilt besonders am Telefon wobei hier die gesprochene Sprache meist auch zugleich der effizienteste Weg ist. Denn: Wer hat sich nicht schon einmal über die umständliche Dialogbedienung per Mobiltelefonatatur geärgert.

Neben geeigneten Basis-Technologien wie Spracherkennung und Sprachsynthese kommt der Dialoggestaltung eine entscheidende Bedeutung für den Erfolg eines Projektes zu. Dies beginnt mit der Diskussion ob im konkreten Projekt ein geführter Dialog mit konkreten Aufforderungen: „Bitte wählen sie aus den folgenden Menüpunkten:“ oder ein freier Dialog mit offenen Fragen: „Was möchten Sie rund um Ihr Bankkonto tun?“ zu größerer Akzeptanz beim Kunden und hohen Automatisierungsgraden führt. Konzepte wie „Gemischte Dialoginitiative“ (mixed initiative) geben dem Anrufer die Möglichkeit frei zu sprechen oder den Systemvorgaben zu folgen. Ganz wie es seinen Präferenzen entspricht

LÖSUNG

- Spracherkennung
- Sprachsynthese
- Sprachbiometrie

EINSATZ

- Alle Arten von Dialogen die zuverlässige Sprachtechnologie erfordern

NUTZEN

- Hohe Kundenakzeptanz durch ausgereifte und sicher funktionierende Technologie

Sehr bedeutsam ist auch die Gestaltung des Dialoges. Ein freundlicher, leicht verständlicher und direkt zielführender Dialog wird, ganz unabhängig von der Art der Dialogführung, mehr Anrufer zufrieden stellen als einer der diese Kriterien nicht erfüllt.

Sprachautomatisierung wird dort den höchsten Nutzen für das Unternehmen schaffen, wo Geschäftsvorfälle nicht auf anderen Wegen effizient zu automatisieren sind und einen hohen Mehrwert für den Anrufer schaffen. Je höher der Nutzen für den Kunden, desto höher auch die Akzeptanz jedes Sprachdialogsystems.

Deutlich wird dies an einem Beispiel: Wenn der Anrufer bislang seinen Kontostand und die letzten Kontoumsätze nur unter einer kostenpflichtigen Rufnummer erfragen konnte und darüber hinaus noch 1 Minute oder mehr auf einen freien Mitarbeiter im Call Center warten musste, wird er bei gleichem Serviceangebot die kostenfreie Rufnummer des Sprachportals, in dem es keine Wartezeiten gibt, mit Freuden nutzen.

EINGESETZTE TECHNOLOGIEN

■ **Spracherkennung in über 80 Sprachen**

Einzel- und Verbundworterkennung (Keyword/Phrase-Spotting), in Verbindung mit semantischer Analyse und statistischen Modellen, ermöglicht das Erkennen und Verstehen von natürlich gesprochenen Sätzen der Anrufer.

■ **Sprachsynthese (Text-to-Speech) in über 40 Sprachen**

Umwandlung geschriebener Texte in gesprochene Sprache. Die Sprachsynthese klingt natürlich und nach dem Menschen aus dessen Stimme sie erstellt wurde. Corporate Voices, also individuelle Stimmen für Unternehmen oder besondere Dialoge werden angeboten.

■ **Voice-to-Text**

Die Verschriftung gesprochener Sprache erlaubt Telefongespräche zu dokumentieren und Gespräche im Nachhinein auf Inhalte hin zu analysieren. Damit lassen sich schnell problematische Gespräche identifizieren um den Dialog zu optimieren oder Call Center Mitarbeiter zu coachen.

■ **Sprachbiometrie**

Sprachbiometrie erlaubt einen Menschen an seiner Stimme „wiederzuerkennen“. Dazu wird bei einem Erstanruf im sogenannten „Enrolment“ ein Stimmprofil („Voice-Print“) des Anrufers erzeugt. Der Einsatz erfolgt häufig bei erhöhten Sicherheitsanforderungen im Telefonbanking oder beim Passwort-Reset.

■ **Emotionserkennung**

Emotionserkennung ermöglicht in Mensch-Mensch oder Menschen-Maschine Dialogen Freude, Zustimmung und Ärger zu erkennen. Dies erlaubt solche Gespräche zu filtern und später zu analysieren oder sofort im Telefondialog auf die Emotionen zu reagieren.

HIGHLIGHTS

- Verwendung aktueller Spitzentechnologie der Marktführer
- Professionelle, eigene Werkzeuge zur Optimierung der Basistechnologien
- Optimale Dialogqualität und hohe Erkennungsraten sichern hohe Kundenakzeptanz

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
www.crealog.com

