



CREALOG 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.

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.

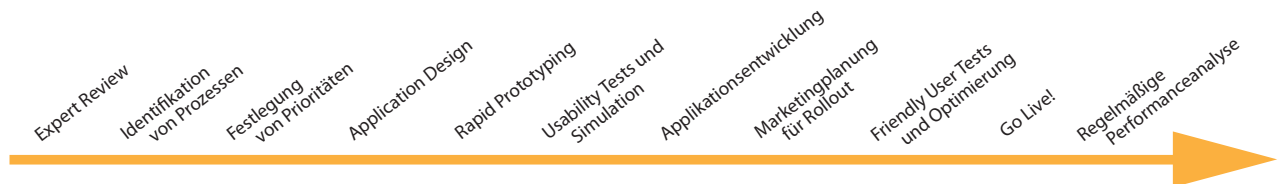
Im Wechselspiel zwischen innovativem Dialogdesign und Überprüfung in der Praxis entsteht so der bestmögliche Sprachdialog für die jeweilige Anwendungssituation.

LÖSUNG

- Benutzerfreundliche Sprachdialoge
- Hohe Kundenakzeptanz
- Auf Basis langjähriger Erfahrung und wissenschaftlicher Erkenntnisse

NUTZEN

- Schnelle Navigation
- Hohe Akzeptanz
- Häufige Nutzung
- Kostengünstiger Self-Service
- 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



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

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

