

White Paper

CreaLog Banking

Inhalt

Zusammenfassung	3	SEPA und IBAN im CreaLog® Banking	7
CreaLog® Banking	4	Erkennung der IBAN	7
Produktbeschreibung	4	Die Rolle der IBAN im Telefonbanking	7
Die natürlich-sprachliche Bedienung	4	IBAN bei der Legitimation	7
Customer Experience Management	5	IBAN bei Überweisung/Dauerauftrag	8
Die CreaLog® Banking-Module	6	IBAN bei Dauerauftragsverwaltung und Rücklastschrift	8
Legitimation	6	Ausgabe einer IBAN	8
Kontostandsabfrage/-auskunft	6	IBAN in der Übergangszeit	8
Umsatzabfrage	6	Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern	9
PIN ändern	6	Das Coaching-Konzept	9
Nachricht hinterlassen	6	Vorteile und Nutzen	10
Öffnungszeiten und Adressen abfragen	6	Backend-Integration	10
Überweisungen	6	Professional Services	11
Daueraufträge	6	Über CreaLog	11
Rücklastschrift	6	Kontakt	12



Zusammenfassung

CreaLog® Banking ist eine umfassende Lösung, mit der sich ein automatisierter Self-Service weitgehend standardisierbarer banktypischer Prozesse mit Hilfe natürlich-sprachlicher Kommunikation per Telefon einrichten lässt. Sie besteht aus einem Sprachportal (Voice Portal) und einer speziell bankorientiert abgestimmten Software. Ständige Erreichbarkeit für Kunden und die Möglichkeit, Transaktionen jederzeit schnell und unkompliziert von überall her durchzuführen, dient nicht nur der Kundenzufriedenheit.

Sie hilft auch, ohne Einbuße an der Servicequalität, Kosten einzusparen. Die Sicherheit und Legitimation der Finanztransaktionen wird im Wesentlichen durch die Elemente HABEN und WISSEN bestimmt. Sie erfolgt in der Regel durch natürlichsprachliche Eingabe von Kontonummer und Geheimzahl (PIN). Alternativ kann mit einem Voice Portal aber auch das SEIN durch ein biometrisches Verfahren abgeklärt werden, indem zur Identifikation eines Anrufers sein Stimmabdruck mit einer zuvor abgegebenen Sprachprobe verglichen wird.

Im Zuge der internationalen Standardisierung des elektronischen Zahlungsverkehrs mit Hilfe der IBAN und der damit zukünftig stärkeren Nutzung von SEPA-Zahlungsinstrumenten ändern sich auch die Anforderungen an den automatisierten Self-Service. CreaLog® Banking bietet für diese Anforderungen sowohl für die Eingabe der Datenfelder IBAN und BIC als auch deren Ausgabe verschiedene Lösungskonzepte, die sich passend zu den Bedürfnissen des jeweiligen Bankeninstituts einsetzen lassen.

Der besondere Nutzen dieser Technologie liegt in der Optimierung von Personal- und Infrastrukturkosten. Mitarbeiter können von Standardaufgaben befreit werden und stehen damit für höher qualifizierte Tätigkeiten zur Verfügung. Außerdem erhalten gerade jene Dienste mit sehr geringer oder keiner Wertschöpfung durch die Anwendung von CreaLog® Banking eine neue Bedeutung im Portfolio des Gesamtangebotes. Nicht selten sind Amortisationszeiten von weniger als sechs Monaten erreichbar.

Über CreaLog

CreaLog ist ein Systemhaus mit Aktivitäten in 30 Ländern Europas, Asiens und Afrikas, das sich mit der Entwicklung und Herstellung von Sprachportalen beschäftigt. Die besondere Kompetenz des Hauses besteht darin, die für ein erfolgreiches Sprachportal wesentlichen Komponenten aus einer Hand optimal aufeinander abzustimmen:

- **Voice Portal Plattform**

mit den Basistechnologien Spracherkennung, Sprachsynthese und Sprecherverifikation (Biometrie)

- **Voice User Interface Design**

für Dialoggestaltung, Dialogoptimierung und Performance Monitoring

- **Integration vorhandener Telekommunikations-Infrastrukturen**

(ACD, CTI, etc.) und IT-Strukturen (Host, Datenbanken, CRM-Systeme etc.)

Unser Maßstab für ein erfolgreiches Sprachportal ist die erfolgreiche Nutzung und Akzeptanz durch die Anrufer. CreaLog begleitet Sie bei der Konzeption, Realisierung und Einführung Ihrer Sprachportal-Lösung. Dabei haben wir mehr als 15 Jahre Erfahrung im Bereich der Finanzdienstleistungen. CreaLog ist nach ISO 9001 und ISO 14001 zertifiziert und bietet damit eine wesentliche Voraussetzung für die qualitativ hochwertige Umsetzung der Geschäftsprozesse unserer Kunden.

CreaLog® Banking ist eine Lösung zur automatisierten Durchführung banktypischer Prozesse per natürlich-sprachlichem Dialog über das Telefon. Sie besteht aus einer Vielzahl von Modulen, mit denen sich bankspezifische Prozesse abbilden lassen. Diese Module lassen sich leicht an die individuellen Vorgaben einzelner Bankinstitute und Bankfilialen anpassen. Ein besonderes Leistungsmerkmal von CreaLog® Banking ist die natürlich-sprachliche Bedienung durch den Anrufer, die eine komfortable und sichere Dialogführung ermöglicht.

Produktbeschreibung

Die Kunden rufen das CreaLog® Banking Portal an und können dort in Selbstbedienung ihre gewünschten Transaktionen durchführen. Bei Bedarf wird der Anrufer durch einen Agenten unterstützt und setzt danach den automatisierten Sprachdialog fort. Durch dieses ausgefeilte Coaching-Konzept wird ein kontinuierlicher Lernprozess erreicht, der für maximale Kundenakzeptanz sorgt.

Zur Identifikation des Kunden dienen seine Kontonummer und eine PIN. Wahlweise lässt sich auch seine Stimme zur biometrischen Identifikation heranziehen. Da dieser Legitimationsprozess ohne menschliche Beteiligung in der Maschine abläuft, ist ein Höchstmaß an Sicherheit und Anonymität des Anrufers gewährleistet. Auch der direkt zu einem Agenten vermittelte Kunde kann sich über das CreaLog Voice-Portal sicher und anonym legitimieren und wird danach vom Voice Portal automatisch wieder an den Agenten zurückverbunden.

Als banktypische Transaktionen bietet CreaLog® Banking neben den Modulen für die häufigsten Wünsche wie Kontostand oder Umsatzauskunft auch spezielle Lösungen wie Überweisungen, Umbuchungen, Daueraufträge und Rücklastschrift an. Erfahrungen unserer Kunden zeigen, dass sich schon mit einer Lösung mit den Modulen Legitimation, Kontostand, Umsatzabfrage, PIN ändern, Nachricht hinterlassen und Öffnungszeiten erfragen bemerkenswerte Automatisierungsraten und Einsparpotenziale erzielen lassen. Immerhin wünschen ca. 60 % der Anrufer lediglich Informationen zu ihrem Kontostand.

Der modulare Aufbau des CreaLog® Banking lässt weitgehende Anpassungen an individuelle, bankspezifische Bedürfnisse zu. Insbesondere lassen sich auch kleine, kostengünstige Lösungen für geringere Anrufvolumina schaffen, die anschließend schrittweise zur Steigerung des Automatisierungsgrads bei der Erledigung von Geschäftsvorfällen ergänzt oder für höhere Anruferzahlen und Servicegrade ausgebaut werden können.

Ein wesentlicher Vorteil des Produkts CreaLog® Banking besteht darin, dass es sich an die Anforderungen von ganz unterschiedlichen Unternehmensgrößen anpassen lässt. Unsere Referenzliste ist daher ein lebendiges Abbild der Vielfalt der deutschen Sparkassen- und Bankenlandschaft.

Die natürlich-sprachliche Bedienung

CreaLog legt bei der Entwicklung der Dialoge ganz wesentlichen Wert auf die Gestaltung der Mensch-Maschine-Schnittstelle, dem sogenannten Voice-User-Interface. Dazu zählen das Dialogdesign ebenso wie die Elemente der Sprachtechnologie mit Spracherkennung und Sprachsynthese sowie die Verknüpfung mit dem Backend, das heißt, mit einem Call-Center, Datenbanken und weiteren IT-Systemen.

Hohe Erkennungsraten auch bei individuellem Eingabeverhalten schaffen beim Anrufer Vertrauen in die Technologie und fördern so die Nutzung dieses automatischen Verfahrens. Dazu berücksichtigt die Spracherkennung von CreaLog® Banking auch die unterschiedlichen Vorlieben der Menschen bei der Angabe

Die CreaVoice® Banking Module

Legitimation

Identifikationsmerkmal & PIN
Abfrage individueller Daten
Biometrische Profile

Überweisung

Eingabe aller Auftragsdaten
Überweisungsvorlagen nutzen
Umbuchung

Dauerauftragsverwaltung

Anlegen
Ändern
Löschen

Kontostandsauskunft

PIN Verwaltung

Ändern
Sperren

Filialinformation

Öffnungszeiten
Adresse

Umsatzabfrage

Kartensperre

Rücklastschrift

von Zahlen. Einfach aneinandergereihte Einzelziffern werden ebenso gut erkannt wie beliebig zusammengestellte Zahlenblöcke. Entsprechendes gilt auch für Datums- und Zeitangaben („Achtzehnter März Zweitausendelf“ oder „Achtzehnter März Zwei Null Eins Eins“ oder „Achtzehnter März Zwanzig Elf“). Die eingegebenen Kontonummern, Bankleitzahlen usw. werden vom System im Verlauf des Dialogs bestätigt. Um die Wiedererkennung einer eingegebenen Ziffernkette durch den Anrufer zu erleichtern und ihn nicht unnötig zum Umdenken zu zwingen, kann das Zurücklesen der Ziffern auf die gleiche Weise erfolgen, wie der Benutzer sie angegeben hat.

Customer Experience Management

Unter Customer Experience Management (CEM) versteht man die Berücksichtigung von externen Einflussfaktoren und Nutzungssituationen im Dialogverhalten sowohl des Anrufers als auch des Systems. Eine Ausprägung davon ist beispielsweise, dass je nach der Situation des Anrufers unterschiedliche Dialoge verwendet werden. Kunden, die das System häufig nutzen, werden im sogenannten Expertenmodus bedient. Ruft man zum ersten Mal oder nur sehr selten an, so wird der Laienmodus verwendet. Diese beiden Modi unterscheiden sich in der Ausführlichkeit der Menü- und Hilfeansagen oder berücksichtigen bei Experten auch die Häufigkeit gewählter Optionen.

Weitere Elemente, die ins CEM einfließen, sind Informationen darüber, ob ein Anrufer etwa kürzlich ein Schreiben seiner Bank erhalten hat und nun darauf reagiert, oder ob kürzlich ein außergewöhnliches Vorkommnis aufgetreten ist (z.B. Verlust der EC- oder Kreditkarte). Für die Berücksichtigung solcher Umstände ist es unabdingbar, dass das Sprachdialogsystem über Schnittstellen mit den entsprechenden Backend-Systemen verbunden ist.

Dialoge sind immer auch durch emotionale Stimmungen geprägt. So kann beispielsweise ein unerwartet niedriger Kontostand zu einer bestimmten spontanen Reaktion führen, eine überraschende Mittelzuwendung oder ein Gewinn zu einer anderen. Hierauf in geeigneter Weise zu reagieren, bleibt eigentlich einem menschlichen Kommunikationspartner vorbehalten. Bei CreaLog® Banking haben wir solche Situationen bei der Programmierung berücksichtigt und als Lexikon im Spracherkenner hinterlegt. Dies erlaubt es der Maschine, auch die Stimmungslage des Kunden zu erkennen und entsprechend zu reagieren. Wenn es angemessen erscheint, verbindet sie den Kunden dann automatisch zu einem Agenten weiter.

Diese ansprechende Form der Dialoggestaltung vermittelt dem Nutzer ein starkes Gefühl von Sicherheit und Komfort. Dies erleichtert nicht nur die erfolgreiche Abwicklung telefonischer Bankgeschäfte. Vielmehr trägt es auch zur weiteren Akzeptanz Ihres Voice Portals bei, denn der Bankkunde wird seine Zufrie-



Die CreaLog® Banking-Module

CreaLog® Banking ist modular aufgebaut, erlaubt somit die individuelle Zusammenstellung einzelner Funktionalitäten und kann auch jederzeit durch weitere Module ergänzt und angepasst werden. Um die verschiedenen Aktionen sprachautomatisiert durchzuführen, sind die folgenden Module verfügbar:

denheit auch in seinem persönlichen Umfeld kommunizieren.

Legitimation

Grundsätzlich gibt es zwei verschiedene Ansätze zur Einbindung der Kundenlegitimation in den automatisierten Dialog. Die erste Variante sieht vor, dass sich der Anrufer, bevor er den Zugang zum Telefonbanking erhält, zunächst authentifizieren muss. Anschließend kann er die gewünschte Aktion auswählen. Diese Variante wird aktuell am häufigsten eingesetzt.

Die zweite Variante sieht vor, dass der Anrufer zu Beginn des Dialogs zunächst die gewünschte Funktionalität wählt und sich erst dann bei Bedarf dafür legitimieren muss. So erfordert beispielsweise die Abfrage von Öffnungszeiten von Filialen keine Legitimation. Zur Durchführung einer Überweisung ist hingegen eine Authentifizierung erforderlich. Diese Variante erlaubt es sogar, je nach gewählter Funktion unterschiedliche Authentifizierungsmethoden einzusetzen, um der für den jeweiligen Bankprozess benötigten Sicherheit Rechnung zu tragen.

Die Authentifizierung geschieht in den meisten Fällen durch Eingabe einer Kontonummer oder Kundennummer und einer nur dem Kontoinhaber bekannten PIN. Die Eingabe erfolgt jeweils wahlweise per Sprache oder über die Tastatur des Telefons. Bei einer Spracheingabe ist es unerheblich, ob der Anrufer einzelne Ziffern sagt oder die Zahlen blockweise angibt.

Alternativ dazu kann die Legitimation durch Abfragen individueller Daten wie Geburtsdatum, Postleitzahl usw. erfolgen, oder es können biometrische Verfahren zur Erkennung des Stimmprofils eingesetzt werden. Mittels dieser Varianten lassen sich auch unterschiedliche Sicherheitsstufen für die verschiedenen Transaktionen realisieren.

Kontostandsabfrage/-auskunft

Auf Wunsch teilt das System dem Anrufer jederzeit seinen aktuellen Kontostand mit. Der Kontostand kann auch schon direkt nach der Legitimation angesagt werden, sofern das Konto des Anrufers eindeutig bekannt ist.

Umsatzabfrage

Mit Hilfe der Umsatzabfrage kann ein Anrufer seine letzten Kontobewegungen überprüfen. Die einzelnen Umsätze werden hierbei nach Datum sortiert vorgelesen (neueste Umsätze zuerst). Der Anrufer kann mit Hilfe von gesprochenen Befehlen bequem in den Umsätzen „blättern“. Wenn er beispielsweise „weiter“ oder „zurück“ sagt, springt das System zum nächsten bzw. vorherigen Umsatz. Mit „wiederholen“ lässt sich der gerade vorgelesene Umsatz nochmals anhören.

PIN ändern

Ein legitimer Anrufer kann seine PIN jederzeit ändern. Hierzu gibt er seine neue PIN wahlweise per Sprache oder über die Tastatur seines Telefons ein. Das System übernimmt die neue PIN

entweder nach expliziter Bestätigung durch den Anrufer oder nach zweimaliger Eingabe.

Nachricht hinterlassen

Über diese Funktion kann ein Anrufer den Mitarbeitern seiner Bank außerhalb der Öffnungszeiten des Call-Centers Nachrichten hinterlassen. Auf diese Weise lassen sich auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bank Dienstleistungen in Auftrag geben, die nicht automatisiert sind und deshalb nur von einem Mitarbeiter durchgeführt werden können. Durch die vorherige Legitimation des Kunden ist sichergestellt, dass eine in einer Nachricht abgegebene Willenserklärung ihm eindeutig und revisionssicher zugeordnet werden kann.

Öffnungszeiten und Adressen abfragen

Diese Funktion erlaubt es, Öffnungszeiten und Adresse jeder Filiale einer Bank abzufragen.

Überweisungen

Das Modul Überweisungen erlaubt die vollautomatische Abwicklung von Überweisungsaufträgen. Dazu durchläuft der Anrufer nacheinander die folgenden Dialogschritte:

- **Eingabe der Empfängerdaten (Bankleitzahl, Kontonummer, Empfängername)**
- **Eingabe des zu überweisenden Betrags**
- **Eingabe des Verwendungszwecks**

Der Verwendungszweck kann entweder durch Nennung vordefinierter Verwendungsarten wie Kunden- oder Rechnungsnummer oder alternativ durch Buchstabieren angegeben werden. Dabei lassen sich in multimodaler Eingabe Spracherkennung und Tasteneingaben beliebig miteinander kombinieren.

Durch den Einsatz von Überweisungsvorlagen kann die Eingabe nochmals wesentlich beschleunigt werden.

Daueraufträge

Das Modul Daueraufträge dient dazu, Daueraufträge automatisiert zu verwalten. Im Einzelnen sind folgende Aktionen möglich:

- **Anlegen: Daten wie bei einer Überweisung, zusätzlich Ausführungsdatum und -intervall**
- **Ändern**
- **Termingenaues Löschen**

Rücklastschrift

Das Modul Rücklastschrift erlaubt es, fehlerhafte oder unberechtigte Lastschriften zurückzurufen. Dabei kann der Anrufer über verschiedene Kriterien nach der Lastschrift suchen, die er zurückrufen möchte, etwa mit ihrem Betrag.

SEPA und IBAN im CreaLog® Banking

Zur internationalen Standardisierung des elektronischen Zahlungsverkehrs wird die Verwendung der sogenannten IBAN (International Bank Account Number) in den kommenden Jahren Pflicht. Bei den heute bereits eingesetzten Zahlungsinstrumenten der SEPA (Single Euro Payments Area) wird bereits mit IBAN und BIC (Business Identifier Code) gearbeitet. Durch die künftig gesetzlich vorgeschriebene Pflicht zur Verwendung der IBAN werden die Verbreitung und der Einsatz der SEPA-Verfahren deutlich zunehmen.

Zentrales Datenelement ist dabei die IBAN, eine alphanumerische Folge zur eindeutigen, internationalen Bezeichnung eines Kontos. Eine IBAN ist zwischen 16 und 34 Stellen lang, die ersten beiden Stellen entsprechen dem alphabetischen Ländercode (z.B. DE für Deutschland oder TN für Tunesien). Es folgen zwei Prüzziffern, die restlichen Stellen sind länderspezifisch, jedoch hat die IBAN eines Landes immer eine feste Länge.

Erkennung der IBAN

Das CreaLog® Banking verfügt über ein Standard-Modul zur Erkennung von IBANs. Hierbei werden auch Formatinformationen genutzt, um die Erkennungsqualität zu optimieren. Für jedes Land gibt es eine individuelle Grammatik für die exakte, länderspezifische Formatierung. Die ersten beiden Stellen der IBAN müssen ein gültiges Länderkürzel bilden. Danach folgen für jedes Land zwei Ziffern. Für jedes Land ist individuell hinterlegt, an welchen Positionen nur Ziffern, nur Buchstaben oder Ziffern und Buchstaben erlaubt sind. Dies wirkt sich auch auf die gruppierte Eingabe von Ziffern aus. Wenn etwa für ein Land die erste Stelle nach den Prüzziffern ein Buchstabe sein muss, so können nach dem Länderkürzel höchstens zwei Ziffern oder eine zweistellige Zahl folgen, aber niemals eine dreistellige.

Diese Strukturinformationen dienen zur Unterstützung der Spracherkennung. Erfahrungen mit dieser Vorgehensweise bei der Erkennung von anderen alphanumerischen Daten zeigen, dass auf diese Weise zufriedenstellende Erkennungsraten erzielt werden können.

Alternativ, etwa auch für eine gewisse Übergangszeit, ist es möglich, die IBAN in einer mehrstufigen Abfrage zu ermitteln. So kann man zunächst nach dem Land und dann nach den länderspezifischen Teilinformationen fragen. Bei Bedarf lässt sich die Prüzziffer berechnen und somit die IBAN automatisch zusammensetzen. Im Internet sind entsprechende Programme bereits verfügbar, siehe zum Beispiel <http://www.iban-rechner.de/>.

Die Rolle der IBAN im Telefonbanking

Im automatischen Telefonbanking ist die IBAN für folgende Funktionen relevant und in Verwendung, entweder als ein Element, das der Anrufer eingeben muss, oder als Bestandteil der Systemausgabe:

1. Legitimation
2. Überweisung
3. Dauerauftrag
4. Lastschrift
5. Abrufüberweisung
6. Umsatzauskunft

IBAN bei der Legitimation

Institute, die heute schon Kundennummern oder Anmeldenamen und nicht Kontonummern für die Legitimation verwenden, müssen hier keine Änderung vornehmen. Bei Instituten, bei denen die Anmeldung über die Kontonummer erfolgt, hängt es stark davon ab, wie exklusiv sich die IBAN in der Kundenkommunikation durchsetzt.

Wird dies das einzige Merkmal zur Bezeichnung des eigenen Kontos sein, lässt sich das obige Erkennungsmodul auch zur Legitimation einsetzen. In diesem Fall kann man sogar noch mehr Strukturinformation ausnutzen, da der Wert der Bankleitzahl innerhalb der IBAN bekannt ist. Setzen sich in der Kundenkommunikation andere Datenelemente (z.B. Kartennummer, Geburtsdatum, Postleitzahl) durch, eventuell auch nur als Alternative, so können sie einfach und problemlos in den Telefonbanking-Dialog integriert und abgefragt werden.

Die Stimmprüfung stellt ein innovatives biometrisches Verfahren zur Identifikation und Legitimation dar. Es ist technisch heute schon problemlos möglich, die übermittelte Telefonnummer eines Anrufers als Identifikationsmerkmal zu nutzen und dazu noch Informationen wie Postleitzahl und Geburtsdatum abzufragen, um dann die Legitimation per Stimmprüfung abzuschließen. Zudem gilt zu prüfen, welche Dienste im Telefonbanking überhaupt einer Legitimation bedürfen. Für reine Informationsdienste wie Filialdaten, Geldautomatenfinder usw. ist keine Legitimation erforderlich. Für andere Dienste wie das Zusenden von Informationsmaterial oder von Freistellungsaufträgen genügt unter Umständen eine „weiche“ Legitimation, wie sie CreaLog bereits in Projekten realisiert hat. Möglichkeiten hierfür sind unter anderem Kartennummer mit Postleitzahl und Geburtsdatum oder eine Auswahl aus hinterlegten Fragen mit entsprechend konfigurierten Antworten.

Überlegungen dieser Art führen dazu, das bekannte und weit verbreitete Vorgehen im Telefonbanking – Begrüßung, Legitimation, Dienste – durch eine neue Struktur – Begrüßung, Dienste, Legitimation – zu ersetzen. Dieses neue Paradigma unterstützt CreaLog® Banking, indem jeweils die zu einem gewählten Service notwendige Legitimation – sofern noch nicht geschehen – durchgeführt wird.



IBAN bei Überweisung/Dauerauftrag

Sofern Kunden bei Überweisungen und Daueraufträgen eine vollständige IBAN eingeben sollen und wollen, kann das IBAN-Standard-Modul von CreaLog dazu dienen. Auch hier ist eine stufenweise Eingabe möglich. Dazu kann zuerst die Frage gestellt werden, ob es eine Inlands- oder Auslandsüberweisung ist.

Im zweiten Fall folgen Fragen nach dem Land und dann jeweils länderspezifisch nach noch fehlenden Daten.

Dabei bleibt wiederum abzuwarten, welche Daten sich in der Kommunikation mit den Kunden durchsetzen werden. Liegen beispielsweise stets vollständige IBANs vor und die Kunden müssen damit umgehen, so ist die Erfassung per Standard-Modul der empfehlenswerte Weg. Bleiben die „herkömmlichen“ Daten in der Kommunikation relevant, so ist die stufenweise Erfassung eine mögliche Alternative.

IBAN bei Dauerauftragsverwaltung und Rücklastschrift

Die IBAN kann bei der Verwaltung von Daueraufträgen und beim Lastschriftrückruf als Auswahlkriterium verwendet werden. Eine vollständige Eingabe der IBAN ist wiederum über das Standard-Modul zu realisieren. Alternativ können auch verkürzte Formen Einsatz finden. So verweist „Lastschrift aus Frankreich“ etwa auf alle Lastschriften, bei denen die IBAN mit „FR“ beginnt.

Ausgabe einer IBAN

Die Ausgabe einer IBAN wird bei der Umsatzauskunft gebraucht, eventuell auch bei der Navigation zur Auswahl durch Listen von Daueraufträgen und Lastschriften. Hier kann entweder die IBAN als alphanumerische Folge ausgegeben werden, oder es werden seine Teile zusätzlich erläutert.

IBAN in der Übergangszeit

Solange die IBAN noch nicht fester Bestandteil der Kommunikation mit Banken ist, bietet es sich an, das Sprachportal als Möglichkeit zu nutzen, auf dieses neue Datenelement hinzuweisen und die Bankkunden dafür zu sensibilisieren. Dazu gibt es beispielsweise im CreaLog® Banking die sehr einfache Zusatzfunktion, sich für das eigene Konto die entsprechende IBAN ausgeben zu lassen.

Eine weitere Option besteht darin, grundsätzlich an allen Stellen des Telebankings, an denen mit Kontodaten gearbeitet wird, die Möglichkeit anzubieten, sich die dazugehörigen IBANs ansagen zu lassen, sei es, dass der Anrufer bei der Umsatzansage jeweils die IBAN hören möchte, oder, dass bei der Ausführung einer Überweisung diese Daten mit angesagt werden.

Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern

CreaLog® Banking ist optimal in die Geschäftsprozesse der Bank integriert und unterstützt daher selbstverständlich auch die Weitergabe des Gesprächs an Ihre Mitarbeiter im Contact-Center. Bei der Weiterleitung ist es vor allem wichtig, alle bereits gesammelten Daten Ihren Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen, um dem Anrufer das mehrfache Angeben von Daten zu ersparen. Zudem ist es für Ihre Mitarbeiter relevant, dass sie – am besten über eine Bedienoberfläche – alle notwendigen Daten griffbereit haben und gewünschte Funktionen direkt ansteuern können.

CreaLog® Banking bietet verschiedene Möglichkeiten zur Zusammenarbeit zwischen Sprachdialog und Ihren Mitarbeitern. Zum einen können die benötigten Daten per Schnittstelle an das im Unternehmen eingesetzte System gesendet werden, mit dem die Bankfachkräfte arbeiten. Zum anderen kann CreaLog ein auf die speziellen Anforderungen und Prozesse des Unternehmens optimiertes Agenten-Frontend realisieren, das die Mitarbeiter bei der Bearbeitung der Anrufe unterstützt. In das CreaLog-Frontend lassen sich dabei Bedienelemente für verschiedene Funktionen der CreaLog-Plattform integrieren (z.B. Aufzeichnung), bei Bedarf aber auch die Funktionalität anderer Systeme, etwa der Automated Call Distribution (ACD).

Das Coaching-Konzept

CreaLog® Banking bietet dem Bankkunden durch spezifische Fehler- und Hilfeansagen sehr weitgehende Unterstützung bei der Durchführung seiner verschiedenen Transaktionen. Falls der Anrufer dennoch Schwierigkeiten bei der Benutzung des Systems haben sollte, vermittelt das Voice Portal ihn an einen Mitarbeiter weiter. Dieser Bankmitarbeiter erhält nun vom Voice Portal über die Backend-Integration und die CTI-Kopplung die erforderlichen Informationen auf seinem Bildschirm angezeigt. Er weiß dadurch, an welcher Stelle im Dialog der Anrufer gerade war, welche Daten er bisher eingegeben hat und wo im automatischen Dialog Schwierigkeiten aufgetreten sind. Im Gespräch mit dem Kunden kann der Mitarbeiter das entstandene Eingabeproblem klären und dem Anrufer gezielte Tipps zur Bedienung des Systems geben. Nach Beendigung des Gesprächs mit dem Mitarbeiter wird der Anrufer auf Wunsch wieder zum Voice Portal verbunden und setzt seinen Dialog an genau der Stelle fort, an der er ihn zuvor verlassen hatte.

The screenshot displays the CreaLog - rk - '27' - STB interface. At the top, it shows 'Logon Skills' with customer details: Name: Herrn Prof. Dr. Müller, Hans; Stamm: 1234512345; Status: Legitimiert; Institut: 2509. Below this is the 'Anrufliste' (Call List) showing a call history entry for 1/1/97/97 with a PIN change status of 'nein'. The main section, 'Weitervermitteln' (Forward), contains a grid of buttons for various services: Legitimation, Überweisung, Hauptmenü, Vermittlung, Kontostand, Umbuchung, PIN Änderung, Beratung, Umsätze, Dauerauftrag, Kartensperre, Service, Information, Lastschriftückgabe, Öffnungszeiten, and Pin Pseudo. Below the buttons is a section for 'Kontonummer' (Account Number) with a search button, and 'Rufnummer' (Phone Number) with a dropdown menu. The 'Geschäftsstelle' (Business Location) and 'Mitarbeiter' (Employee) fields are also present. At the bottom, there are buttons for 'Auflegen' (Hang up), 'Vermitteln' (Forward), 'Abbruch' (Cancel), and 'Verbinden' (Connect). A status bar at the very bottom shows 'Gespräch aktiv' (Conversation active) and a timer '00:09'.

Vorteile und Nutzen

Im Finanzdienstleistungssektor stehen bei Investitionen die Optimierung von Personal- und Infrastrukturkosten im Vordergrund. Zugleich will man eine effiziente Kundenkommunikation und Kundenzufriedenheit durch ein exzellentes Serviceangebot gewährleisten.

Hier liegen der Nutzen und die Vorteile des CreaLog® Banking-Systems.

Vorteile

- Erreichbarkeit des Self-Service-Angebots rund um die Uhr – auch außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen
- Keine Wartezeiten für den Kunden
- Nutzung der Telefonie als vertrautes, am weitesten verbreitetes Kommunikationsmittel
- Mobile Erreichbarkeit jederzeit von jedem Ort aus
- Breite Akzeptanz des Mediums insbesondere auch bei älterem Publikum
- Gleiche Eignung des System für Anfänger wie für erfahrene Vielnutzer
- Intuitive, bedienerfreundliche Handhabung
- Alle wichtigen Funktionen über das Voice Portal erreichbar
- Hohe Sicherheit und Anonymität für den Kunden
- Gleichbleibend sympathische und freundliche Dialogführung
- Bei Bedarf problemloser Wechsel zwischen Maschine und Mensch
- Modularer Aufbau der Technologie entsprechend den unterschiedlichen bankspezifischen Anforderungen und der organisatorischen Gewichtung

Nutzen

- Einfache Trennung ohne Qualitätsverlust zwischen Standardanruf und qualifizierter Anfrage
- Einfachere Standardprozesse lassen sich durch das Voice Portal automatisieren und belasten so nicht das Tagesgeschäft
- Mitarbeiter im Call-Center werden von Routinetätigkeiten entlastet und können für qualifiziertere Aufgaben wie Beratung und Verkauf eingesetzt werden
- Entfall der Personalkosten für definierte First-Level-Dienstleistungen, die meist ohne hohe Wertschöpfung sind
- Markante Reduzierung der Kontaktkosten (typisch ca. 4 Euro für einen Anruf mit einem Agenten gegenüber 0,10 bis 0,15 Euro für ein Gespräch mit dem Voice Portal)

Backend-Integration

Die CreaLog® Banking Suite stellt ein komfortables telefonisches Frontend für alle Datenverarbeitungssysteme einer Bank dar. Mit seinem umfangreichen Wissen auf dem Gebiet kundenorientierter Banking-Prozesse vermag CreaLog die Schnittstellen seines leistungsfähigen Telebanking-Frontends sinnvoll an die individuellen Bedürfnisse Ihrer Organisation anzupassen.

Gestützt auf eine langjährige Zusammenarbeit mit den führenden Telefonanlagen- und ACD-Anbietern kann CreaLog eine schnelle und sichere Integration der CreaLog® Banking Systeme in Telefonie-, ACD- und CTI-Umgebungen gewährleisten. Für praktisch alle im deutschsprachigen Raum gängigen Telefonesysteme gibt es Referenzkunden. Zertifizierungen bringen zusätzliche Investitionssicherheit.

Für die IT-Integration von CreaLog® Banking-Lösungen gibt es neben den Standardschnittstellen ODBC/SQL und XML/SOAP zahlreiche Konnektoren zu den wichtigsten Schnittstellen der Banken-Rechenzentren. Neue Konnektoren lassen sich kunden-spezifisch schnell erstellen und in die Banking-Lösung einbeziehen.

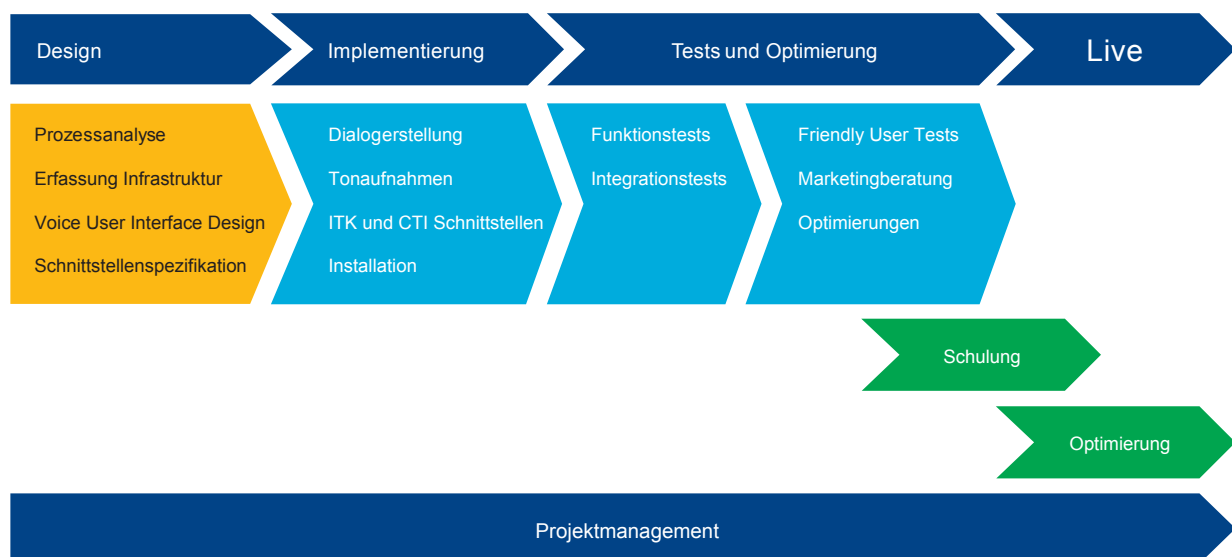
Professional Services

Neben unseren Modulen der CreaLog® Banking Suite, die bereits in zahlreichen Projekten ihre hohe Qualität und Funktionstüchtigkeit unter Beweis gestellt haben, bieten wir Ihnen rund um Ihr Projekt zur Realisierung und Einführung des Sprachportals Dienst- und Unterstützungsleistungen an, um den Erfolg Ihrer Lösung zu sichern.

Dazu stehen bei CreaLog für alle notwendigen Aufgaben die entsprechenden Experten mit umfangreichem und projekterprobtem Know-How bereit, um Sie zu unterstützen. Die Bandbreite erstreckt sich dabei von unseren Experten im Bereich Dialogdesign und Voice User Interface über Technologieexperten im Bereich Spracherkennung und Sprachsynthese bis hin zu Spezialisten im Bereich Integration und Infrastruktur. Unsere Professional Services stellen von Anbeginn den Erfolg Ihres Voice Portals sicher, bei Bedarf unterstützen unsere Berater Sie bereits in der Prozess- und Potentialanalyse. Unsere System-integration, unsere komplexe Anpassungsleistungen und unser lösungsbezogenes Consulting sorgen dafür, dass Sie ein perfekt an Ihre Erfordernisse angepasstes Produkt erhalten,

und bringen es mit Ihren Kommunikations-Strategien in Einklang. Unser Projektmanagement begleitet Sie durchgängig, sorgt für eine reibungslose Kommunikation und sichert somit den Erfolg Ihres Voice-Portal-Projekts.

Klassischerweise umfasst ein Projekt auch Schulungen und die Begleitung der Einführung Ihrer CreaLog® Banking-Lösung, um die Akzeptanz bei den Anrufern und den reibungslosen Betrieb in Ihrem Unternehmen sicherzustellen. Selbst nach dem Go Live betreuen unsere Experten Ihr Sprachportal gerne weiterhin. Auf Ihren Wunsch führen wir in regelmäßigen Abständen Performance-Analysen durch, schlagen Verbesserungen und Erweiterungen vor und setzen sie gerne auch um.



Über CreaLog

Mit Referenzen in 30 Ländern ist CreaLog führender Anbieter von Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines. Zu den Anwendern zählen Banken und Versicherungen ebenso wie Versorgungsunternehmen und die öffentliche Verwaltung sowie Telekommunikations- und Medien-Unternehmen.

Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis natürlich-sprachlicher Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 44 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr natürlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter.

Die CreaLog Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Carrier und Firmenkunden haben mehrfach den „Best of CeBit Award“ erhalten – unter anderem für „Interactive Voice Video Response“ sowie für die natürlich-sprachliche Informations- und FAQ-Lösung „CreaLog FAQ“.

Das Telefonbanking der HypoVereinsbank, realisiert von der CreaLog, gewann den Voice Award als „Best Enterprise Services“ und der intelligente Taxiruf „Cabfish“ erhielt ebenfalls einen Voice Award als Sieger des Voice Contest. „ELVIS“, das sprachgesteuerte Internetradio für mobile Endgeräte, gewann einen Silber-Award.

Darüber hinaus wurde das CreaLog Telefonbanking mehrfach mit dem Bankmarketing Preis ausgezeichnet. Den Preis „Die beste Bank im Kundenservice“ erhielten die Lösungen für das Sparda Telefonbanking bei der Sparda West eG sowie für Sparda Nürnberg eG, ebenso die Lösung bei der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen.

Gerne informieren wir Sie über die CreaLog Lösungen und die Potenziale, die sich für Ihr Unternehmen daraus ergeben.

Ihr Ansprechpartner:

Martin Vennik

Telefon: +49 69 900288-11

E-Mail: martin.vennik@crealog.com

Internet: www.crealog.com

Wir begleiten Sie mit Kompetenz und Leidenschaft durch den Entscheidungsprozess bis hin zur Implementierung, Inbetriebnahme und Optimierung.

Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch mit Ihnen!