



**Ich hasse  
Sprachcomputer!**



**Warum  
eigentlich?**



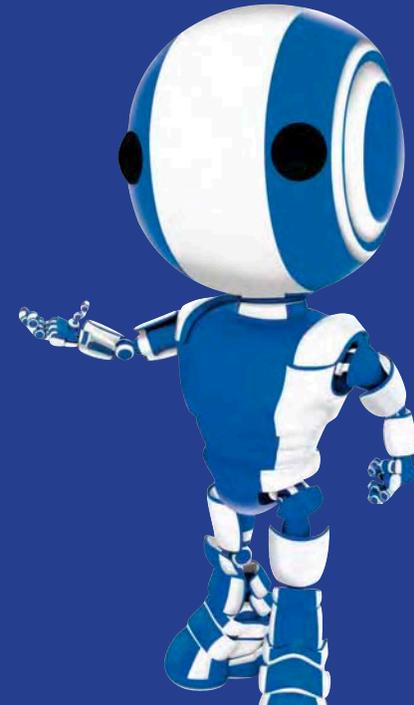
**Dieses Ding versteht mich nicht ...**



„Diese Zeiten sind vorbei.  
Aktuelle **Spracherkennung** und  
robuste **Grammatiken**  
ermöglichen umgangssprachliche Dialoge.“

**i** **INFO**

Heutige Spracherkennung gewährleistet sehr gute Erkennungsraten. Wenn Probleme auftreten, liegt das zumeist an schlecht entworfenen Grammatiken. CreaLog Standard-Grammatiken für die häufigsten Eingaben wie Geldbeträge, Datum und Uhrzeit basieren auf jahrelanger Erfahrung und tausenden von Benutzeräußerungen.



**Das nervt: Was ich will,  
ist sowieso nicht dabei.**

BITTE  
DRÜCKEN  
SIE DIE EINS ...



„Richtig, das nervt.  
Deswegen verwendet CreaLog  
keine starren Menü-Strukturen.  
Mit Spracherkennung sagst Du einfach,  
was Du willst. Du kommst dann  
sofort an Dein Ziel.“



### **i** INFO

Mit Spracherkennung braucht man keine hierarchischen Menüstrukturen. Anstelle sich mit der Telefontastatur durch mehrere Menü-Ebenen durchzuarbeiten, kann der Anrufer sein Anliegen mit Spracherkennung frei formulieren und kommt damit direkt an sein Ziel. Falls der Anrufer einmal nicht weiß, was er sagen soll, werden ihm automatisch die wichtigsten Menüpunkte vorgeschlagen.



**Ich spreche nicht  
gerne mit einem  
Sprachroboter. Das ist  
mir viel zu unpersönlich.**



„Natürlich kann ein Sprachcomputer die Menschen nicht ersetzen. Aber Du erreichst uns Sprachcomputer ohne lästige Warteschleife und ich bin auch nachts um drei Uhr noch freundlich zu Dir. Monotone Roboter-Ansagen gehören längst der Vergangenheit an.“

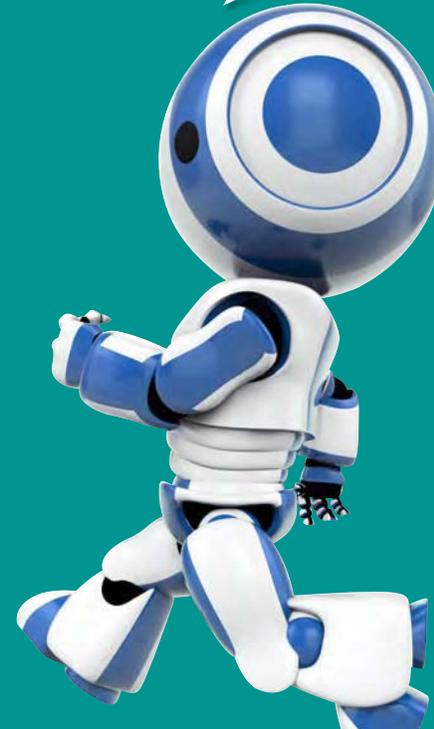
**i** **INFO**

Anrufer können Sprachcomputer jederzeit ohne Wartezeiten, auch bei Anrufspitzen und außerhalb der Geschäftszeiten, rund um die Uhr erreichen. Die Stimme und die Wortwahl des Sprachcomputers sind genau auf die Zielgruppe zugeschnitten und er geht persönlich auf den Anrufer ein. Der Dialogverlauf wird durch akustische Elemente - Earcons und Musik - intuitiv erlebbar. Statt immer wiederkehrende Ansagen abzuspielen, wird der Dialogverlauf durch Ansagen mit wechselndem Wortlaut (Random Prompting) lebendig.



**Ich habe Angst,  
Fehler zu machen.  
Das ist doch alles  
viel zu kompliziert ...**

„Keine Angst, wenn Du einmal nicht weiter weißt, führen wir Sprachcomputer Dich sicher durch den Dialog. Und sollte es einmal gar nicht klappen, steht Dir der Weg zum Menschen offen.“



### **i** INFO

Mixed Initiative Dialoge ermöglichen den Wechsel von der freien Navigation zum geführten Dialog. Situationsabhängige Hilfe unterstützt den Anrufer. Die Dialogführung nimmt Rücksicht auf seine Erfahrungen und Bedürfnisse. Dialogtempo, Wortwahl und individuelle Menüs passen sich dem Anrufer an. Falls der Sprachcomputer an einen Mitarbeiter weitervermittelt, sieht dieser auf seinem Bildschirm die Daten des Anrufers und den bisherigen Dialogverlauf. Er kann so gezielt Hilfestellung geben. Beim nächsten Mal klappt es dann.

**Das ist doch alles  
ganz unsicher!**



„Ganz im Gegenteil!  
Viren, Trojaner und gefälschte Seiten  
gibt es nur im Internet. Am Telefon weißt Du,  
mit wem Du sprichst. Sprachcomputer  
sind vertraulich, schützen Deine PIN und  
andere persönlichen Daten.“

### **i** INFO

Durch die Legitimierung am Sprachcomputer ist höchste Sicherheit gewährleistet. Neben der bekannten PIN kann man mit Spracherkennung auch weitere persönliche Informationen zur Legitimation abfragen. Höchste Sicherheit gewährleistet der Einsatz biometrischer Verfahren, die die Identität des Anrufers anhand seiner Stimme überprüfen.



# Ach so!



Die Vorurteile gegenüber Sprachcomputern sind überholt. Wenn moderne Sprachtechnologie und professionelles Dialogdesign zusammentreffen, kommen Anrufer schnell und erfolgreich an ihr Ziel. Anrufer sind begeistert und rufen gerne wieder an.



# Ich liebe gute Sprach- computer!



People winning with Voice-Business

CreaLog GmbH  
Frankfurter Ring 211  
80807 München  
+49 (0) 89 / 324 656 - 0

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