

## EINKAUFSFÜHRER



Bild: DTMS

# Sprachdialogsystem als ASP-Lösung

Von Gerhard Kafka

Mit einem Voice-Portal oder Sprachdialogsystem können Anrufer teil- oder vollautomatisierte Dialoge **in natürlicher Sprache** führen. Solche Systeme dienen auch der Vorqualifikation von Anrufern für simple Anfragen.

**E**in intelligentes Sprachportal entlastet Callcenter-Agenten von zeitintensiven Routineaufgaben. Eine dem Gespräch vorangehende Vorauswahl zum Beispiel durch IVR (Interactive Voice Response) führt den Anrufer direkt zu einem qualifizierten Agenten, der gegebenenfalls weitere Informationen von den entsprechenden Backend-Systemen abrufen kann. Solche Sprachportale werden heute als ASP-Lösung (Application Service Provider) angeboten und können bei Bedarf vom Kunden gemietet werden. Kostspielige Investitionen in unternehmenseigene Sprachdialogsysteme erübrigen sich.

## Verbesserter Kundendienst

Auch die Betreiber von Mobilfunknetzen nutzen die vielseitigen Möglichkeiten von intelligenten Sprachportalen für den Kundendienst. Über das jeweilige IVR-System werden die Anrufer gezielt zu einem kompetenten Mitarbeiter geleitet. Ein nützlicher Dienst liest dem Kunden seine E-Mails oder andere persönliche Informationen vor. E-Mails sollen sich damit sogar per Sprache beantworten lassen. Neben den E-Mail-Diensten eignen sich beispielsweise Wettervorhersagen oder Nachrichten aus den Bereichen Sport oder Wirtschaft für die Einrichtung als Sprachportal. Berichte über die aktuelle Verkehrslage auf

Autobahnen und Straßen sowie lokalisierte Stadtinformationen gehören ebenfalls zum Angebot der Mobilfunke.

Wie einfach und schnell der Kunde seine Sprachdialoge selbst zusammenstellen und administrieren kann, wird hier am Beispiel des Service-Portals Network-IVR von DTMS aufgezeigt. Für dessen Nutzung sind keinerlei Programmierkenntnisse erforderlich. Für das Dialog-Design stehen zahlreiche Funktionen und Module zur Verfügung, die einfach ausgewählt und miteinander verknüpft werden können: Neben einfachen Ansagen oder Menüs stehen zum Beispiel Module für die Unterscheidung verschiedener Zeitfenster, für das Aufzeichnen von Gesprächen des Anrufers, für das Weiterleiten der Anrufe auf bestimmte Zielrufnummern oder für deren prozentuale Verteilung zur Verfügung. Über einfache Sprungfunktionen kann der Anrufer innerhalb der Applikation an andere Stellen des Dialogs geleitet werden. Auch eine ACD-Funktion kann der Nutzer selbst definieren, um verschiedene Mitarbeiter in einer Gruppe verwalten zu können, welche die Anrufe nach vordefinierten Regeln zugestellt bekommen.

Speziell in der Medienbranche erfreut sich die so genannte Hot-Button-Funktion großer Beliebtheit: Auf Knopfdruck kann der Moderator bestimmen, dass der nächste Anrufer zum Beispiel direkt ins Studio durchgestellt werden soll. Das System gibt während des Dialogdesigns zahlreiche Hilfestellungen für die detaillierten Einstellungen und überprüft gleichzeitig den

Gesprächsfluss auf Plausibilität. Der Clou: Der Anrufer kann seine Auswahl in den Menüs nicht nur durch das Drücken der Telefontastatur sondern eben auch über eine entsprechende Spracherkennung durch das Nennen entsprechender Begriffe treffen. Die benötigten Audiofiles kann der Anwender selbst ins System hochladen und austauschen oder durch einen einfachen Anruf im System neu aufzeichnen.

Die IVR-Lösung von DTMS bietet darüber hinaus noch folgende Mehrwerte:

- Die Möglichkeit des Tarifwechsels während des Anrufs – zum Beispiel abhängig vom Anliegen des Anrufers und der jeweiligen Auswahl im Menü.

- Um die CTI-Applikation beim Kunden noch besser zu unterstützen, kann auf Wunsch vereinbart werden, dass DTMS anstelle der Anrufer-Rufnummer eine andere Zahlenfolge in der Signalisierung übermittelt und im Display des Agenten anzeigt – dies könnte zum Beispiel eine Kundennummer aus einer Datenbank sein.

- Dynamisierung des Sprachportals: Abhängig von bestimmten Einträgen etwa in einer Kundendatenbank kann das Sprachportal derart variiert werden, dass bestimmte Anrufer durch einen abweichenden Sprachdialog geführt werden. Beispiel: Ein Bestandskunde ruft auf der Bestellhotline an, hat aber noch offene Rechnungen, so dass das Portal ihn zuerst an ein speziell geschultes Agenten-Team routet, das einen Zahlungsplan mit ihm abstimmt. (AW)

Gerhard Kafka arbeitet als freier Fachjournalist für Telekommunikation in Egling bei München.

## DTMS

## IVR-basierend

Wer sich das technische Equipment für eine IVR-Lösung nicht in den eigenen Keller stellen möchte, kann auf ASP-Lösungen in Form von Managed Services in intelligenten Netzen zurückgreifen, wie etwa auf die DTMS-Network-IVR: Eine ideale Möglichkeit, online über ein Webinterface Sprachapplikationen ohne Programmierkenntnisse einzurichten, zu ändern und SRNs zuzuordnen.

Mehr als 1.000 Leitungen stehen für die Network-IVR zur Verfügung. Auch große Anwendungen mit hunderttausenden von Anrufern pro Monat können so optimal realisiert werden. Wie bei den meisten DTMS-Applikationen finanziert DTMS das System

dabei vor allem über einen Minutenpreis. Der Kunde kann aus verschiedenen Ausprägungen des ASP-Betriebs die für ihn am besten geeignete Lösung aussuchen: Er kann zum Beispiel mithilfe der Network-IVR seinen Sprachdialog selbst zusammenstellen – oder ihn nach seinen Vorgaben von DTMS mit Network-IVR konfigurieren lassen. Abhängig von der Komplexität der Anforderungen bietet DTMS an, für den Kunden individuell eine Sprachapplikation zu programmieren, die für ihn dann auf den Systemen im IN der DTMS implementiert und betrieben werden. Hierfür stehen verschiedene Systeme zur Verfügung. Während einige für das reine Keyword-Spotting optimiert sind, bei dem der Anrufer durch eine geschickte Fragestellung zur Nutzung eben dieser Schlüsselwörter geleitet wird, können andere Systeme sehr viel komplexere natürliche Sprache erkennen und verarbeiten. (AW)

DTMS, 55124 Mainz, Telefon: (0180) 30703-150, www.dtms.de



**Axel Gibmeier, Senior Product Manager bei DTMS:** „Immer mehr Unternehmen entdecken die Vorteile von Voice Portalen. Dabei gilt: Für jeden etwas, denn schon bei einfacheren IVR-Applikationen lassen sich spürbare Effizienzgewinne in jeder Dialogorganisation realisieren“

## Next ID

## Webtool unterstützt Callmedia

Next ID stellt mit Webcontrol Media 2.1 eine neue Version des Steuerungstools für Callmedia-Aktionen wie Telefon-Gewinnspiele oder Votings vor. Webcontrol Media bietet dabei Möglichkeiten, Callmedia-Aktionen über eine Webapplikation zu konfigurieren, zu steuern und auszuwerten. Medien wie TV und Hörfunk sind heute verstärkt darauf angewiesen, Gewinnspiele oder andere interaktive Telefon-Promotions mit möglichst geringem Aufwand zu realisieren.

Konnten bereits in der Vergangenheit Gewinnspiele und Votings über das Tool besonders einfach und schnell administriert werden, ist mit dem Upgrade die flexible Zeitsteuerung hinzugekommen. Damit können Callmedia-Aktionen vorausgeplant und zum Wunschtermin gestartet und beendet werden. Die Einrichtung einer Zeitsteuerung ermöglicht es in wenigen Schritten, je Wochentag mehrere Aktionen zu starten. Ein Gewinnspiel kann etwa von

Montag bis Freitag laufen und für das Wochenende ein Teaser für kommende Aktionen des Senders eingestellt werden. Zur Verwaltung telefonischer Mitmach-Aktionen kann man sich so ganz auf die optimale Umsetzung „on air“ konzentrieren. Realtime-Monitor-Funktionen, die Erweiterung um neue Dateiformate für Audios oder die Möglichkeit des Dial-out in einen Ü-Wagen ergänzen das Upgrade.

TV und Radio werden immer interaktiver, Gewinnspiele und Votings sind dabei ein wichtiges Element in der Interaktion mit dem Zuschauer oder Hörer, beurteilt Jörg Wrissenberg, Produktmanager bei Next ID, das Webtool. Mit Webcontrol Media 2.1 gebe Next-ID Sendern ein flexibles Instrument in die Hand, um den Dialog mit der Zielgruppe optimal zu planen und zu kontrollieren. (AW)

Next ID, 53113 Bonn, Telefon: (0228) 96972-16, www.next-id.de

## 4-Com

## Pay-per-Use-Basis

4-Com offeriert Kunden-Lösungen in den Bereichen SRN-Routing, ACD-, Dialer- und IVR-Technik sowie Self-Services. 4-Com ist ein Anbieter von Mehrwertdiensten nach dem ASP-Modell. Die Kapazität der 4-Com-Sprachplattform beträgt zurzeit zirka 6.500 Kanäle und erlaubt eine frei skalierbare Anzahl von Benutzern. 4-Com ist spezialisiert auf virtuelle Lösungen auf Pay-per-Use-Basis. Lokale Installationen sind nicht erforderlich, da die Lösungen webbasiert sind. Eine individuelle Anpassung an Kundenwünsche ist schnell realisierbar.

Die Voice-Portale von 4-Com sind vielseitig einsetzbar. So kann der Anrufer etwa über menügeführte oder sprachlich gesteuerte

Vorqualifizierungen auf einen 4-Com-Self-Service oder zu einem Agenten verbunden werden. Sprachportale und Self-Services, wie etwa die automatische Zählerstandserfassung helfen Segmente differenziert zu behandeln und das entsprechende Volumen aufzufangen. Mitarbeiter können trotz steigender Kontaktzahlen im Servicecenter den Fokus auf komplexere Aufgaben, wie eine intensive Beratung zum Energiesparen setzen.

Die automatische Kundenbefragung ist eine weitere Self-Service-Lösung. Sie ermöglicht die Messung der Servicequalität direkt nach einem Gespräch. Die Kundenzufriedenheit kann so zeitnah beurteilt und grafisch ausgewertet werden. Diese Auswertung ermöglicht es, auf Schwankungen sofort reagieren zu können. Da nach wissenschaftlichen Erkenntnissen rund 50 Prozent der befragten Kunden keine brauchbaren Aussagen mehr zur Servicequalität machen können, wenn der Kontakt mit dem Servicecenter mehr als vier Stunden zurückliegt, ist eine zeitnahe Befragung sinnvoll. (AW)

4-Com, 30659 Hannover, Telefon: (01802) 902090-88, www.4com.de

## Die Einkaufsführer-Themen für die kommenden Ausgaben

17/2007

Mobile TV (AW)

18/2007

WLAN (WM)

19/2007

Managed VPN (AW)

20/2007

Mobile Office (CK)

21/2007

USV (WM)

## Ansprechpartner für den Einkaufsführer

## Redaktion

Willi Minnerup (WM)  
Christoph Kartes (CK)  
Axel Witzki (AW)

Telefon: 08121.95-1357  
Telefon: 08121.95-1361  
Telefon: 08121.95-1362

## Mediaberatung

Michael Nerke (Anzeigenleitung) Telefon: 08121.95-1388  
Jörn Straten (PLZ: A, CH, 2, 3, 5, 6) Telefon: 08121.95-1389  
Antje Haase (PLZ: 4, 7) Telefon: 08121.95-1390  
Dominique Markovic (PLZ: 0, 1, 8, 9) Telefon: 08106.300671