

## Sprachdialogsysteme – sinnlos oder sinnvoll ?

**Telefonische Sprachdialogsysteme können so wohl sinnlos wie auch sinnvoll sein. Falsch eingesetzt sind Sprachdialogsysteme wirkungslos und sogar in der Lage ungeahnten Schaden für den Betreiber anzurichten. Werden hingegen die entscheidenden Faktoren berücksichtigt, können Sprachdialogsysteme sehr nutzbringend sein. Dies sowohl für den Betreiber, wie auch für den Anrufer.**

Wer kennt sie nicht, die automatische Stimme welche uns bei einem Anruf höflich begrüsst : „Bitte drücken Sie die ‚1‘ für Informationen über ...“. Dabei wollte man doch nur schnell etwas fragen, etwas was einem das nette Fräulein sonst innert wenigen Sekunden hätte sagen können. Statt dessen muss man sich nun durch lange Menüprompts durch drücken und kommt dann letztendlich doch in eine Warteschlange wo es nun heisst: „Bitte warten, sie werden verbunden. Ihre voraussichtliche Wartezeit beträgt ...“.

Kein Wunder, dass viele Anrufer nur widerwillig und gezwungenermassen auf diese automatischen Sprachdialogsysteme anrufen. Gezwungenermassen, weil Grosskonzerne wie die Swisscom ihren Kunden keinen anderen Weg mehr bieten, um an die gewünschten Informationen zu gelangen.

Für die Betreiber eines solchen IVR-Systems (Interactive Voice Response System = Sprachdialogsystem) macht die automatisierte Bearbeitung von Anfragen jedoch durchaus Sinn, da damit Einsparungen im Personalsektor erreicht werden. Die Informationen welche der Kunde bereits im voraus über die Telefontastatur eingibt (Sprachwahl, Vorselektion, Kundennummer, etc), müssen vom Mitarbeiter nicht mehr erfragt werden und damit können auch automatisch die notwendigen Kundendaten aus der Datenbank abgefragt werden. Diese werden dem Kundenberater angezeigt und er kann den Anrufer schneller und besser beraten.

Im Idealfall kann der anrufende Kunde sich seine Informationen aber auch selber „erarbeiten“. Ein gutes Beispiel hierfür ist das BlueWin System für verlorene Passwörter. Über einen geführten Sprachdialog wird dem Anrufer hier durch verschiedene Dialoge ein neues Passwort erstellt. Aus Sicherheitsgründen auch mit dem Einbezug von SMS Nachrichten an eine vorregistrierte Natelnummer. Somit kann der vergessliche BlueWin Benutzer sich sein Passwort selber erstellen, ohne dass ihm jemand dabei behilflich sein muss. Dies sogar zu jeder Tages- und Nachtzeit. Für ihn eine Annehmlichkeit, für BlueWin als Betreiber eine massive Kostenersparnis.

Selbstverständlich nutzt nicht jeder diesen automatischen Dienst. Einige BlueWin Kunden werden sich nach wie vor lieber von einem Menschen als von einer Maschine helfen lassen. Doch jeder Anrufer, welcher das automatische System benutzt, kommt prompter zum Ziel und entlastet damit auch die Helpdeskmitarbeiter => Win-Win Situation.

Funktionierende IVR können also durchaus für den Betreiber sowie für den Anrufer Sinn machen.

Sprachdialogsysteme werden oft kritisiert, als wenig hilfreich und schwierig zu bedienen. Meistens liegt dies aber nicht am System, sondern ist eine Folge des schlechten Designs und Mangel an Wertschätzung für die Bedürfnisse der Nutzer. Der Anrufer sollte nie weiter als einen Tastendruck von der Kommunikation mit einem Mitarbeiter entfernt sein. Es ist daher sehr wichtig, ein Sprachdialogsystem sorgfältig zu planen, um die Bedürfnisse der Anrufer schnell und mit einem Minimum an Komplexität zu erfüllen.

MAW Software hat sich genau diese Beratung zum Ziel gesetzt. Seit 1995 haben wir hunderten Unternehmen geholfen, ihren Kommunikationsfluss durch IVR Automation zu vereinfachen.

Dies hauptsächlich in den folgenden Bereichen:

- CTI (Computer Telephon Integration) Lösungen
- Interactive voice response (IVR) Systeme, welche dem Anrufer durch Sprachnachrichten Informationen übermitteln und diesem die Eingabe/Navigation durch die Telefontastatur ermöglichen. Damit können Systeme geschaffen werden, welche die tagtägliche Arbeiten Ihres Sekretariats reduzieren und so Ihre Kunden besser bedienen.
- Automatisierte IVR Bestellsysteme, wo die Bestellungen 24h/Tag automatisiert per Telefon (IVR) oder E-Mail entgegengenommen werden.
- SMS basierende Alarmierungssysteme
- Produktionsüberwachungssysteme mit SMS Benachrichtigung sowie IVR Abfragen (per Telefon) von kritischen Prozesswerten
- Fax Abruf Systeme, gibt Ihren Kunden die gewünschten Informationen wann und wo sie diese brauchen
- SMS Abruf Systeme, für die interne Verteilung von Informationen oder SMS basierenden Diensten

Um dem Bedarf in diesem Bereich besser gerecht zu werden, haben wir per 1. Januar 2008 auch ein eigenständiges Unternehmen gegründet, welches sich nun vollumfänglich mit der Beratung im Bereich IVR befasst.

Über unsere eigene Software können wir die Vorteile der Sprachdialogsysteme auch für KMU nutzbar machen. Es braucht heute keine grosse Telefonzentrale, um ein IVR System aufzuschalten. Der analoge Nutzen kann über einen handelsüblichen PC mittels einer Sprachkarte erreicht werden. Auf Grund der kleinen Investition macht sich ein IVR System damit innert kürzester Zeit von selbst bezahlt. Sämtliche Kundenkontakte können Sie nicht über IVR abwickeln, aber rund 30 bis 50 % Ihrer Routinearbeiten können so automatisiert werden. Wenn Sie das auf die anfallenden Personalkosten und Nebenkosten umrechnen, bedeutet dies bereits eine enorme Ersparnis. Zudem kann ein Teil der frei werdenden Ressourcen dazu verwendet werden, für Ihre Kunden echten Mehrwert durch bessere Beratung zu generieren. Eine klare Win-Win Situation.

Mehr Informationen unter <http://www.mawsoftware.ch>