VoiceObjects
all business is vocal

Eine Partei im Dialog mit den Bürgern

Die CDU Nordrhein-Westfalen nutzte als europaweit erste Partei ein sprachgesteuertes Voice-Portal für die Kommunikation mit den Wählern.

Die Aktion auf einen Blick:

- Informationen zum Wahlprogramm bereitstellen
- Den Dialog mit den Bürgern anregen
- Automatisches Handling der Anrufe
- Teil einer cross-medialen Wahlkampf-Strategie

Benefits:

- Kostengünstige Lösung durch Nutzung eines Voice Application Service Providers
- Gesicherte, gleichbleibend hohe Servicequalität bei optimaler Erreichbarkeit - 24 x 7
- Feedbackfunktionen ermöglichen eine schnelle Anpassung der Kommunikationsstrategie
- Cross-mediale Verbindung mit dem Internet - barrierefreier Informationszugang

Wie können Parteien Bürger informieren und gleichzeitig mehr über deren Probleme erfahren?

Mit einem sprachgesteuerten Voice-Portal!

Bei den vielen Schlagwörtern, die in der politischen Debatte zu Wahlkampfzeiten auf den Bürger einströmen, kommen konkrete Inhalte und programmatische Ansätze der Parteien oft zu kurz. Um die Bürger mit den nötigen Hintergrundinformationen für die Meinungsbildung zu versorgen, hatte der CDU Landesverband Nordrhein-Westfalen ein Sprachportal erstellt, das schnell und unkompliziert über eine Service-Rufnummer erreichbar war.

Die Herausforderung:

Parteien wie die CDU müssen Wähler aus allen Bevölkerungsschichten ansprechen. Dieses zieht vor allem im Wahlkampf hohe Kosten und einen hohen logistischen Aufwand nach sich. Gerade in der Politik ist die Kommunikation mit den Menschen besonders wichtig. Herkömmliche Medien sind nicht in der Lage, einen unmittelbaren Dialog zwischen Politikern und Bürgern herzustellen.

Gesucht: Ein interaktives Informationsmedium für jedermann.

Die Idee:

Gerade im Wahlkampf ist die persönliche Präsenz wichtig und die Partei braucht alle Kräfte für die Durchführung von Veranstaltungen, Informationsständen und weiteren wahlkampfbezogenen Aktionen. Also war eine Lösung gefragt, in der die CDU und ihr Spitzenkandidat den Bürgern jederzeit Rede und Antwort stehen konnten. Um das Wahlkampfbudget zu schonen, waren die schnelle und kostengünstige Entwicklung und der Betrieb einer solchen Lösung unabdingbar.



Die Lösung:

Eine Service-Rufnummer mit einer automatischen intelligenten Sprachanwendung, gehostet bei einem Application Service Provider.

Durch die Nutzung einer bestehenden Infrastruktur und der VoiceObjectsX5 Funktionalitäten auf Mietbasis wurde es möglich, dieses innovative Angebot auch ohne eigene Infrastruktur kostengünstig, schnell und einfach zu entwickeln und anzubieten.

Der Aufbau des Portals orientierte sich an den Kernpunkten des Wahlprogramms. Die Bürger konnten sich über die Ziele der Partei in den Bereichen Wachstum und Beschäftigung, Bildung, innere Sicherheit und Bürokratieabbau informieren. Durch Nennen eines Stichworts war der Wechsel zwischen den Themen ein Kinderspiel. Unter „Aktuelles“ konnten Infor-



mationen über anstehende Veranstaltungen und Auftritte von Landtagskandidaten abgefragt werden. Um den Spitzenkandidaten näher kennen zu lernen konnten Anrufer sich von Jürgen Rüttgers seine politischen Ziele und seinen Werdegang schildern lassen. Auch offene Worte waren gefragt: um eine Sprachnachricht mit Kritik, Anregungen oder Fragen zu hinterlassen, genügte das Kommando „Meinung sagen".

„Durch die Möglichkeit, Fragen und Meinungen zu hinterlassen, wird die Interaktion mit dem Bürger deutlich gestärkt." Matthias Heidmeier, Öffentlichkeitsarbeit beim Landesverband der CDU

Gefunden: Ein moderner Weg zum Bürger ohne Barriere

Das Ergebnis:

Die CDU hat die Wahl gewonnen. Durch das Sprachportal zeigte die CDU in Nordrhein-Westfalen, dass sie Innovationen positiv gegenüber steht. Ein klares Bekenntnis zu einer Region, die mitten im Strukturwandel steckt und sich immer mehr zu einem Technologie- und Medienstandort entwickelt. Mit der Feedback-Funktion zeigte die CDU darüber hinaus, dass sie an der Meinung der Bürger interessiert ist. Mit der Technologie von VoiceObjects X5 konnte die CDU sogar auswerten, für welchen ihrer Inhalte sich die Anrufer besonders interessierten und daran die weitere Kommunikation ausrichten.

„Unsere Technologie ist ideal zum Aufbau von interaktiven Informationsangeboten und bürgerfreundlichen Telefon-Services. Das Beispiel des CDU Sprachportals zeigt, wie unkompliziert, kostengünstig und effektiv die Entwicklung und der Betrieb von automatisierten Service-Rufnummern ist", sagt Roland Freygang, VP Sales EMEA bei VoiceObjects

„Der Einsatz eines so modernen Mediums unterstreicht nicht zuletzt die Bedeutung, die unsere Partei dem Thema Innovation beimisst", so Matthias Heidmeier, zuständig für Öffentlichkeitsarbeit beim Landesverband der CDU.

Bekannt gemacht wurde das Hotline-Angebot übrigens über eine Vielzahl von Kanälen. So bewarb die CDU die Rufnummer per Bildzeitung, Plakaten, Flyern, Wahlkampfständen und auch im Internet.

Sprachanwendungen sind auch beim E-Government das Medium der Zukunft

Der Vorteil solcher Sprachanwendungen für Parteien, aber auch für öffentliche Einrichtungen jeder Art liegt natürlich in ihrer unschlagbaren Flexibilität und ihrer Anwendbarkeit auf der Basis existierender IT-Strukturen. Das gewährleistet nicht nur einen Investitionsschutz, sondern auch einen schnellen ROI, mit vergleichsweise geringen Investitionen. Bestehende E-Government Angebote im Internet können durch VoiceObjects X5 beispielsweise schnell und unkompliziert in eine Sprachanwendung integriert werden. So stehen sie allen Bürgern, auch denen ohne Internetzugang, zur Verfügung.

„Sprachportale wie hier bei dieser Kampagne der CDU Nordrhein-Westfalen stellen für Parteien und Behörden eine neue Qualität in der Bürgerkommunikation dar. Auf diesen Portalen können eine Vielzahl von Informationen und Services bereit gestellt werden, die ein effizientes, barrierefreies E-Government ermöglichen," erklärt dazu Christoph Sieberz, VP Marketing bei VoiceObjects.

VoiceObjects ist Weltmarktführer bei Voice Application Management Systems (VAMS). Das einzigartige, patentierte Software-Design ermöglicht das komplette Life Cycle Management automatisierter Sprachanwendungen von der Entwicklung über Test und Betrieb bis zur Auswertung. Die im Bereich von Sprachanwendungen einzigartige Server Architektur auf der Basis offener Standards gewährleistet höchstmögliche Flexibilität und Effizienz bei minimalen Kosten.

Dank unseren starken Partnerschaft mit z.B. SAP, ScanSoft, T-Com, T-Systems, Softlab, Genesys, Danet u.a., ermöglichen wir unseren Kunden voll integrierte Sprachlösungen auf höchstem technischen Niveau. VoiceObjects hat seinen Hauptsitz in Köln, sowie Niederlassungen in Großbritannien und in den USA. Mehr Informationen finden Sie unter www.VoiceObjects.com.

VoiceObjects
all business is vocal

Firmenzentrale EMEA
VoiceObjects AG
Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
Fon: +49 (0)2204 845-100
Fax: +49 (0)2204 845-101
www.VoiceObjects.com

VoiceObjects ist in Deutschland und anderen Ländern ein eingetragenes Warenzeichen der VoiceObjects AG. VoiceObjects X5, VoiceObjects Server, VoiceObjects Desktop, VoiceObjects Infostore, VoiceObjects Analyzer, VoiceObjects XDK, VoiceObjects Studio, VoiceModules, VoiceTemplates, und „all business is vocal" sind in Deutschland oder anderen Ländern eingetragene Warenzeichen der VoiceObjects AG. Alle weiteren Warenzeichen, Handelsnamen und Dienstleistungsmarken, die im vorliegenden Dokument aufgeführt werden, gehören den jeweiligen Eigentümern.

Der Dokumentinhalt basiert auf Informationen, die wir als zuverlässig einstufen; für die Fehlerfreiheit und Vollständigkeit des Inhalts übernehmen wir jedoch keine Gewährleistung. VoiceObjects übernimmt für den Dokumentinhalt keinerlei Gewährleistung oder Garantie. Aus der Verbreitung des Dokuments oder dessen Inhalt können keine Haftungsansprüche gegen VoiceObjects entstehen. Copyright 2001-2005 VoiceObjects AG und ihre Lizenzgeber. Alle Rechte vorbehalten. In Deutschland veröffentlicht.