VoiceObjects
all business is vocal

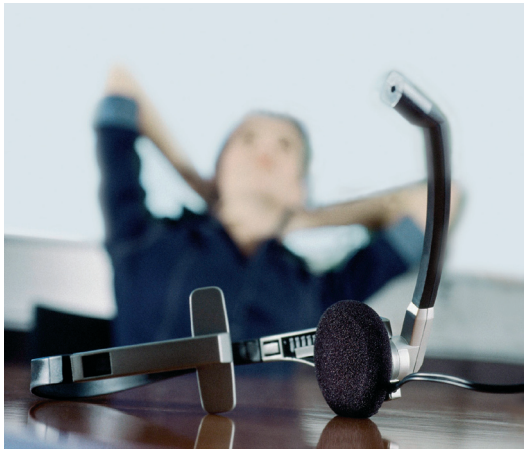
Postbank

VoiceObjects Referenzkunden



Das neue Sprachportal der Postbank

Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit müssen sich nicht widersprechen. Das serverbasierte Voice Application Management System von VoiceObjects ermöglicht anspruchsvolle Telefondienste bei geringen Betriebskosten.



Auf einen Blick

Daten zum Einsatz

- Kunden: **11,9 Millionen**
- Tägliche Anrufe: **120.000 - 200.000**
- Ports: **750**
- Wiedergabe von Prompts: **25.000**

Unbegrenzte Kapazität:
Nahezu unbegrenzte Skalierbarkeit durch die VoiceObjects Server Technologie.

Niedrige Betriebskosten:
Geringer personeller Aufwand für die Administration des Gesamtsystems durch integrierte Funktionen für Monitoring und Wartung.

Integration in Geschäftsprozesse:
VoiceObjects X5 basiert auf offenen Standards und ermöglicht beispielsweise, die im Web abgebildeten Geschäftsprozesse und -logiken problemlos zu nutzen.

Investitionsschutz:
Die bereits vorhandenen sprachverarbeitenden Technologien und die bestehende Telefonieplattform konnten weiterhin genutzt werden. So blieben die Investitionen in das Vorgängersystem umfassend geschützt.

Ehrgeiziges Projekt

Am 16.12.2004 ging das neue Self Service Telefonbanking- System der Postbank an den Start. Unter der Rufnummer 0180 3040700 begrüßt seither eine freundliche Telefonstimme die Anrufer und bietet Telefonbanking-Services sowie Produktinformationen an. Gleichzeitig markiert dieses Datum den erfolgreichen Abschluss des bis dato wohl ehrgeizigsten Projekts im Bereich Banking-Sprachportale: Für die mit 11,9 Millionen Kunden größte Privatkundenbank Deutschlands sollte ein Sprachportal mit einer Vielzahl von Services und Inhalten realisiert werden, das optimale Benutzerfreundlichkeit und Nutzen für die Kunden mit größtmöglicher Effizienz und Wirtschaftlichkeit verbindet. Bei einem täglichen Aufkommen von durchschnittlich 120.000 und in Spitzenzeiten bis zu 200.000 Anrufen täglich eine echte Herausforderung!

Das Projekt ist erfolgreich: Die Anrufer profitieren vom einfachen und komfortablen Zugang zu Self Services. Und die Postbank kann sich über erhebliche Effizienzsteigerungen freuen, weil die Anrufer die Telefon Self Services besser annehmen und damit das Call Center entlasten. Die Agenten gewinnen nun wertvolle Zeit, um sich intensiver um individuelle Kundenberatungen zu kümmern und gegebenenfalls passende Bankprodukte anzubieten. Mittels modernster Servertechnologie wurde die Integration der Telefondienste in die bestehende IT-Infrastruktur verbessert – mit vielen Vorteilen in Bezug auf Flexibilität und Skalierbarkeit, Zukunftssicherheit und Investitionsschutz.

Intelligentes Dialogdesign und personalisierte Services

Kundenakzeptanz wird bei telefonischen Self Services vor allem durch Benutzerfreundlichkeit und hohen Mehrwert der angebotenen Dienste und Inhalte erzielt. Um es den Kunde so einfach wie möglich zu machen, wurde für das Voice Portal ein modernes Voice User Interface gestaltet, das neben einer benutzerzentrierten Dialogführung auch umfassende, kontextsensitive Hilfe bietet und die Anrufer bei Bedarf unterstützt. Die einzigartige Personalisierungsfunktion erlaubt den Kunden, die Services nach eigenen Vorlieben zu gestalten. Sie können beispielsweise eine „Lieblingsstimme“ auswählen. Das System spricht zudem die Anrufer persönlich an und erlaubt routinierten Anrufern eine freie, zügige Interaktion. Erstanrufer dagegen erhalten Dialoge mit ausführlichen Hilfestellungen. Für ein möglichst angenehmes Hörerlebnis kommen statt computergenerierter Sprachausgabe (Text-to-Speech) immer Audio-Aufzeichnungen echter Stimmen zum Einsatz. Damit Beträge und Nummern natürlich klingen, werden Ziffern und Zahlenfolgen in verschiedenen Varianten intoniert.



Postbank

VoiceObjects Referenzkunden

Selbstbedienung per Telefon:
Informationen zu Services und Produkten

- Kontostandsansage
- Umsatzsuche
- Komfort-Überweisungen
- Dauerauftragsmanagement
- Freistellungsaufträge
- Fonds- und Zinsauskünfte
- Formblattbestellung

VoiceObjects ist der weltweit führende Anbieter von Voice Application Management Systemen (VAMS). Die Software Produkte von VoiceObjects erlauben Unternehmen, telefonbasierte Sprachanwendungen mit minimalem Risiko, maximaler Flexibilität und höchster Effizienz zu betreiben. Das Unternehmen VoiceObjects setzt auf offene Standards und ist Mitglied im VoiceXML und SALT Forum sowie im W3C. Durch die strategischen Investments der Deutschen Telekom (T-Venture) und der SAP (SAP Ventures) hat VoiceObjects zwei bedeutende Global Player an seiner Seite. Weltweit kann sich VoiceObjects auf ein Netzwerk strategischer Partner wie Comverse, Genesys, IBM, T-Com, T-Systems und VoiceGenie stützen. Zu den gegenwärtigen Kunden gehören neben anderen die Postbank, T-Com und T-Mobile.

VoiceObjects
all business is vocal

Firmenzentrale US:
VoiceObjects Inc.
1450 Fashion Island Blvd, Suite 610
San Mateo CA 94404
Phone: +1 (650) 358 2500
Fax: +1 (650) 358 2501

Firmenzentrale EMEA:
VoiceObjects AG
Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
Telefon: +49 (2204) 845-100
Fax: +49 (2204) 845-101

Niederlassung UK:
VoiceObjects Ltd.
1 Northumberland Avenue
Trafalgar Square
London WC2N 5BW
Telefon: +44 (870) 351 6748
Fax: +44 (870) 351 6749

www.VoiceObjects.com

Services mit Mehrwert

Für das Telefonbanking realisierte VoiceObjects neben der automatischen Kontostandsansage auch eine Umsatzsuche. Die Anrufer können sich alle Umsätze ansagen lassen oder gezielt nach Geldeingängen oder Abbuchungen suchen, indem sie wahlweise Termin oder Betrag bzw. Zeiträume oder Betragsspannen nennen. Bei den sprachgesteuerten Überweisungen orientiert sich das Dialogdesign am gewohnten schriftlichen Überweisungsträger. Bei öfter genutzten Kontonummern werden Bankleitzahl und Empfängername automatisch ergänzt. Die Kunden können auch eigene Vorlagen erstellen und verwalten sowie Terminüberweisungen veranlassen. Wann immer der Anrufer es wünscht, kann das System zu einem Berater durchstellen und weist gegebenenfalls auf die Wartezeit hin.

Komplexe Aufgabe

Für die vielfältigen Services kamen bei der Postbank ca. 25.000 Prompts zusammen, unter anderem Fragen, Antworten, Hilfestellungen und Begrüßungen sowie Banknamen und -orte. Und das alles in vier verschiedenen Stimm-Varianten (Personas). Die Verwaltung dieser vielen Audiodateien ist eine enorme Herausforderung, schließlich müssen für einen intelligenten Dialog in Echtzeit die richtigen Prompts abgespielt werden. Der Umstand, dass beim Postbank-System mit 750 Ports ebenso viele Anrufer gleichzeitig bedient werden können und das System zuverlässig mit der Kontoverwaltungssoftware und zahlreichen Datenbanken der Postbank arbeiten muss, zeigt das volle Ausmaß der Komplexität dieser Aufgabe. Geplant ist, das System in den nächsten Monaten auf bis zu 1500 Ports zu erweitern.

Strukturell vereinfacht

Wirtschaftlich zu bewältigen war die Herausforderung nur durch die Einführung eines System, das sich optimal in die bestehende Backend-Infrastruktur einfügt und die vielfältigen Einzelprozesse dynamisch anspricht. Das Managementsystem von VoiceObjects bietet hierfür eine ideale Lösung: Es minimiert den Aufwand für den Aufbau und Betrieb anspruchsvoller Services drastisch und setzt neue Maßstäbe bei Wirtschaftlichkeit und Qualität, Performance und Zuverlässigkeit

Herzstück ist VoiceObjects Server, der weltweit einzige echte Voice Application Server. Er verbindet die Sprachanwendungen mit der bestehenden Geschäftslogik und erzeugt für jeden Kunden zur Laufzeit einen individuell auf ihn zugeschnittenen Dialog. Dies bildet die Grundlage für die Personalisierung und den hohen Mehrwert der Services.

Als standardbasierte, offene Plattform greift VoiceObjects Server zudem auf die bestehenden sprach- und datenverarbeitenden Systeme zurück und schützt so die Investitionen. Ergänzt wird der Server durch eine leistungsstarke integrierte Entwicklungsumgebung (IDE), mit der Designer sehr einfach und schnell benutzerfreundliche Sprachanwendungen erstellen können. Funktionen für Online- Monitoring und Administration der Systeme und Anwendungen minimieren den Aufwand für das Management. Lifecycle-Management vereinfacht die Erweiterung und Optimierung produktiver Services. Damit werden die Betriebskosten drastisch gesenkt und gleichzeitig durch die Aufwertung der Services Qualität und Effizienz des Postbank - Telefonbankings erhöht.

Zufriedene Kunden und wirtschaftliche Systeme sind mit Hilfe der Technologie von VoiceObjects kein Widerspruch.