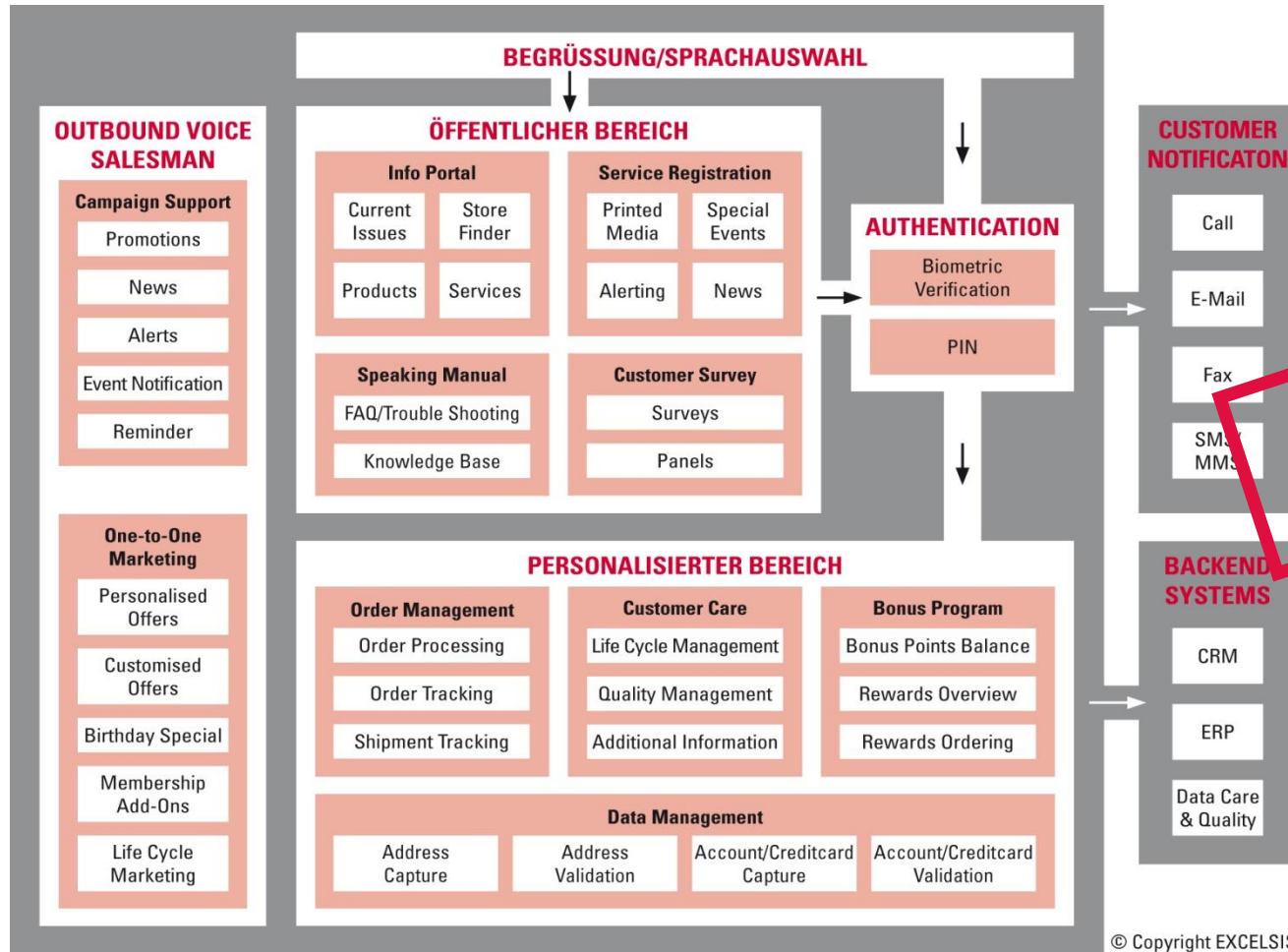




## Ergänzungsfolien für SwissContactDay

August 2008

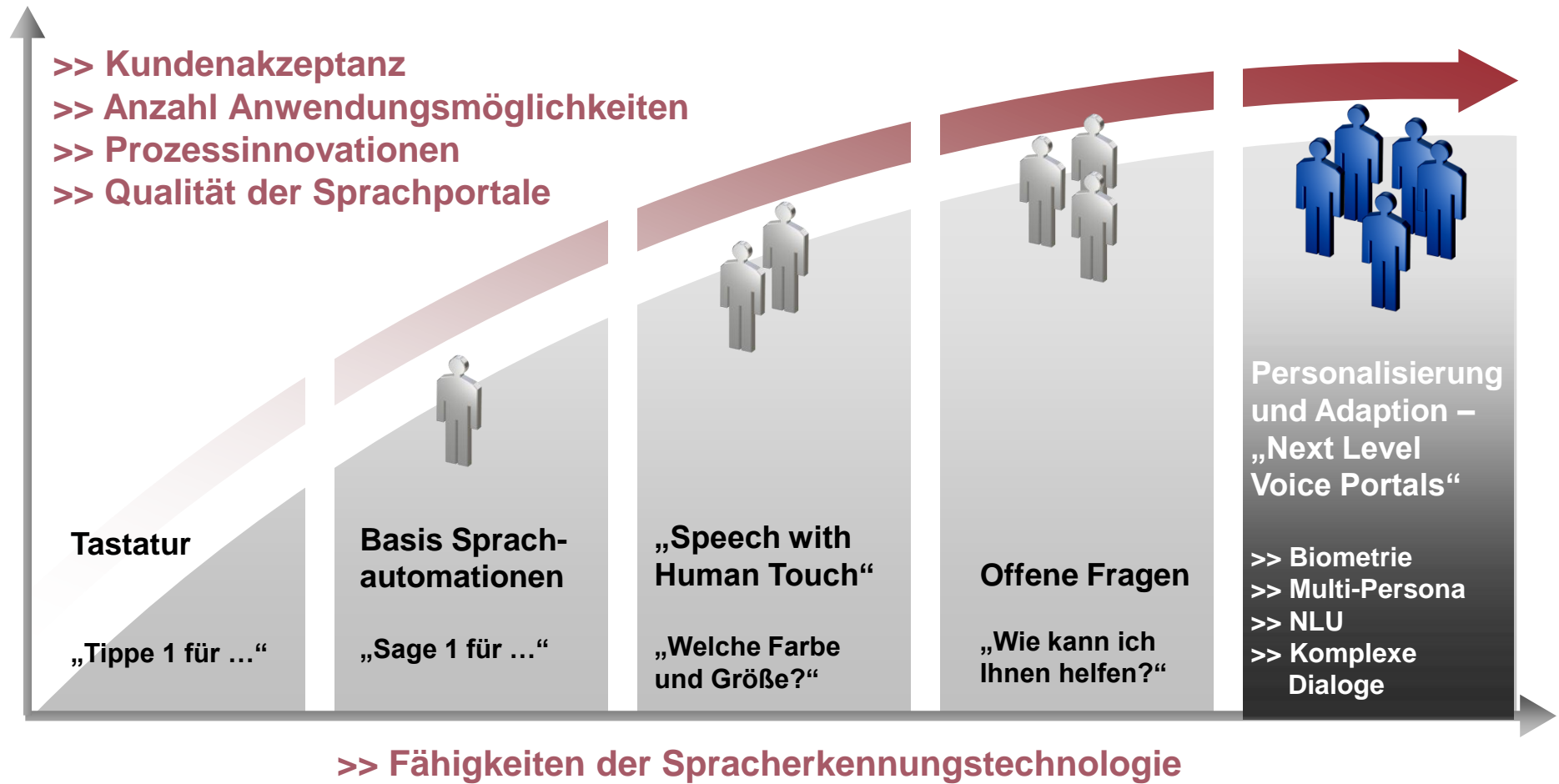
# KUNDENBEFRAGUNGEN SIND EINE MÖGLICHKEIT FÜR VOICE SELF SERVICES



© Copyright EXCELSIS

**Loyalty Suite -  
Beispiel für  
Funktionsvielfalt**

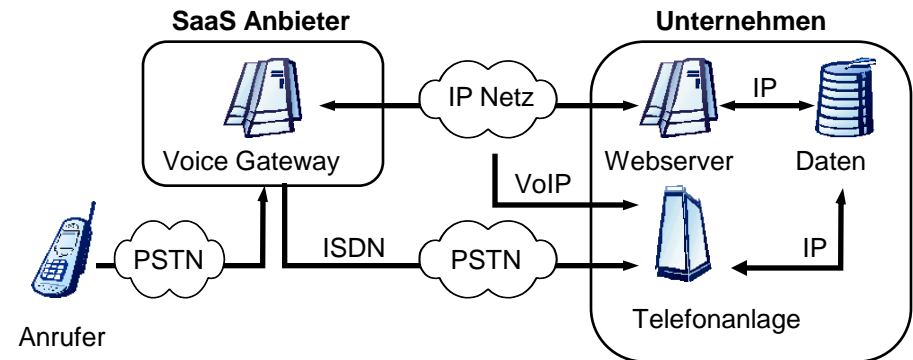
# EVOLUTION DER SPRACHTECHNOLOGIE ERMÖGLICHT NEUE SELF SERVICES



# MARKT BIETET FLEXIBLE BETRIEBSMODELLE HOSTING – KAUF-LÖSUNG – HYBRIDMODELLE

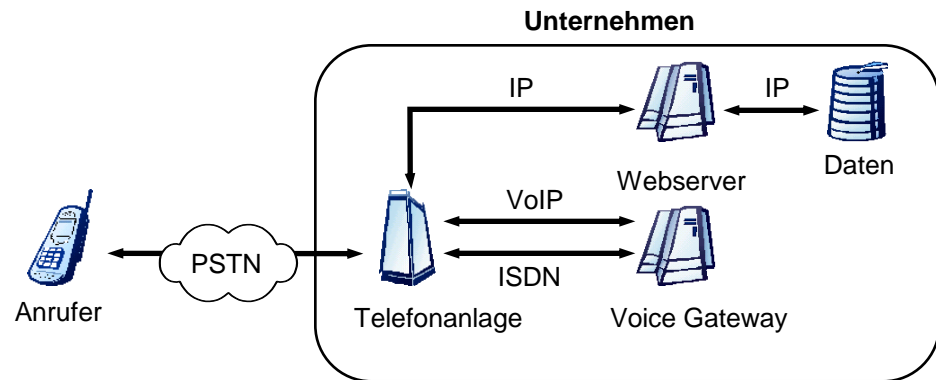
## Hosting-Lösung – Software-as-a-Service

- VoiceXML Hosting Gateway
- ASR, TTS, Connectivity, Reporting
- Keine Investitionserfordernisse in Infrastruktur
- Monatliche Nutzungsentgelte, Pay per Use
- Ideal für wenig komplexe Applikationen
- Ideal für Outtasking- oder SaaS-Modelle
- Einfache Integration mit verteilten Contact Centern



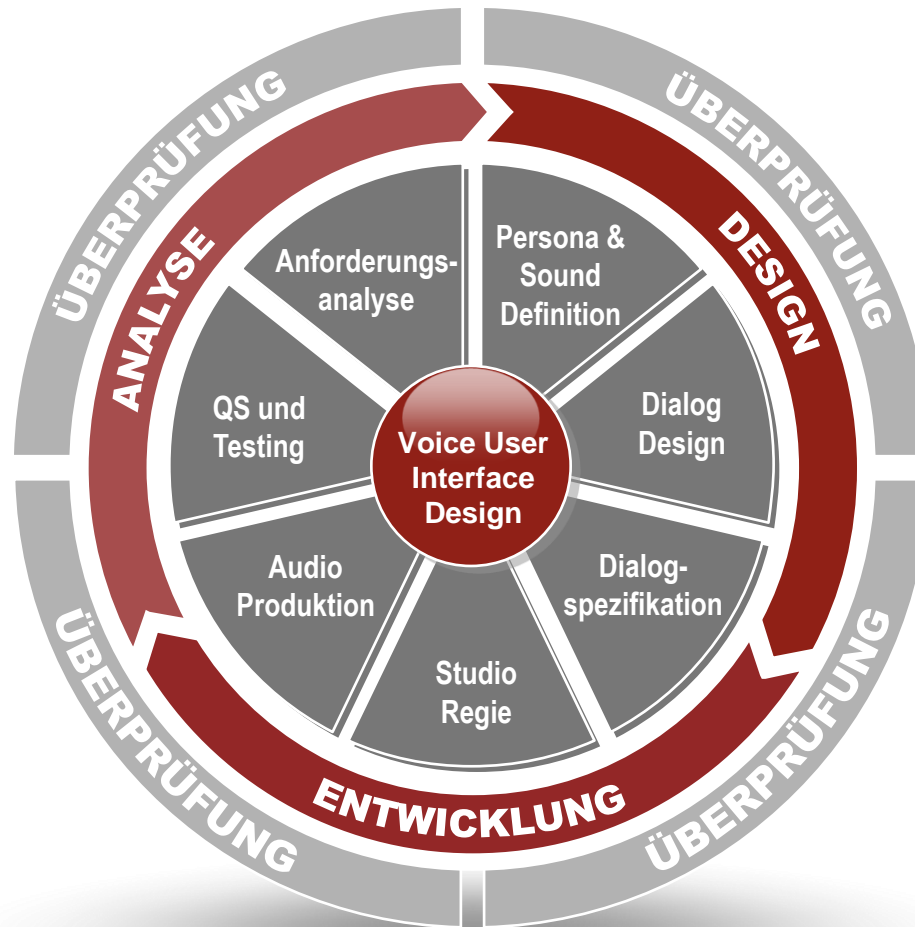
## Kauf-Lösungen [„On Premise“]

- Infrastruktur nach individueller Gegebenheit
- entsprechend den Erfordernissen der TK-Welt
- Investitionslösung mit geringen variablen Kosten
- Ideal für grössere Installationen
- Ideal für sehr komplexe Applikationen mit vielen Backend-Integrationen



Beide Modelle können mit moderner Technologie flexibel miteinander kombiniert werden: Hybridmodelle.

# ERFOLGREICHE SYSTEME ERFORDERN VOICE USER INTERFACE DESIGN PROZESS



# VOICE USER INTERFACE DESIGN PRINZIPIEN: AUF WAS KOMMT ES AN?

## Angemessene Dialoggestaltung

- Einfach und Effizient
- Nachsichtig
- Kontextbezogen
- Nachvollziehbar
- Zielgruppenorientiert [Besonderheit:  
Berücksichtigung von Sprachfarben/Mundart/Dialekte]

## Nutzerorientierte Interaktion

- Wortwahl und Prosodie
- „Power-User“ und „Rookies“
- Gnädiger Umgang mit Fehlern
- Abkürzungen und Gewohnheiten
- Disambiguation bei Mehrdeutigkeiten

## Unterstützung der Wahrnehmung

- Geistige Landkarte
- Universelle Befehle
- Orientierungspunkte
- Just-in-Time Anleitungen

## Virtuelle Persona

- Professioneller Sprecher/in [Voice Talent] oder Synthetisches Stimme [„Text-to-Speech“]
- Sorgfältige Auswahl [Casting]
- Regieanweisungen im Tonstudio
- Kundenspezifisches Sound Design [Corporate Sound]

# FAZIT

- Kundeninteraktionspunkt ist der „moment of truth“
- Kundenkontakte als Chance für raschen Kundenfeedback nutzen
- Zeitnahe, pragmatische und kurze Kundenerhebungsformen als Erfolgsfaktor
- Sprachtechnologie bietet gute technische Voraussetzungen für sprachgesteuerte Kundenerhebungen
- Attraktive Betriebsmodelle sind am Markt verfügbar
- Erfolgskritisch ist das Anrufererlebniss und dieses wird stark durch das Voice User Interface beeinflusst