



Sprachportal - Sprachdialogsystem

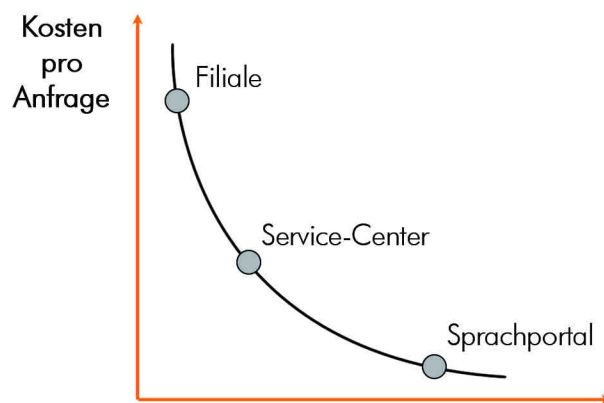
Situation

Multi-Kanale Service-Strategie sinnvoll nutzen

Das Telefon ist nicht nur wichtig für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation. Es ist auch ein effektives Medium innerhalb einer durchdachten und ausgewogenen SB-Service-Strategie.

Nicht jeder Kunde nutzt gern das Internet oder ein SB-Gerät, wenn er außerhalb der Öffnungszeiten Geschäfte erledigen will. Für diejenigen, die lieber zum Hörer greift, sind Sprachportale die ideale Verbindung zu Ihrem Unternehmen. Die Sprachportal-Stimme ist weitaus freundlicher als die Tastatur, rund um die Uhr erreichbar – und bietet eine hervorragende Reichweite bei geringen Kosten pro Kontakt.

Sprachportal-Anwendungen lassen sich in vielen Bereichen einsetzen: als Auskunftsdienste im Produkt- und Kundenservice sowie zur Annahme einfacher Kundenaufträge wie z.B. Scheck- und Formularbestellungen.



Kostenvergleich für verschiedene Service-Kanäle





Lösung

Für jede Herausforderung die passende Lösung

Unsere Sprachportal-Lösungen bauen sinnvoll aufeinander auf und sind individuell für unterschiedliche Aufgaben anpassbar.

Filiale-Auskunfts-Server

Gibt Informationen über Filialen, Öffnungszeiten oder SB-Geräte-Ausstattung und kann als Ergänzung zu einem Service-Center oder als eigenständiger "Rund-um-die-Uhr"-Service eingesetzt werden. Im Weiteren können einfache Kundenwünsche wie z. B. Formularbestellungen oder bei Finanzdienstleistern beispielsweise die Änderung von Freistellungsaufträgen oder Scheckbestellungen erfasst werden.

PIN-Server (bei Finanzdienstleistern)

Übernimmt die Prüfung, Änderung, Sperrung der PIN und führt Erstlegitimationen durch. Die skalierbare Lösung bewältigt monatliche Anrufvolumina zwischen 10.000 und 300.000. Sie operiert standardmäßig auf "Single-PIN"-Basis, d.h. verwendet die Kennzahl, die auch für das Internetbanking genutzt wird. Alternativ mit eigener PIN-Verwaltung oder Konfiguration für alphanumerische PINs.







Konto-Informations-Server (bei Finanzdienstleistern)

Baut auf den PIN-Server auf und ermöglicht eine fallabschließende Bearbeitung der Geschäftsvorfälle "Abfrage des aktuellen Kontostands" und "Abfrage der letzten Umsätze" - hierbei lassen sich besonders signifikant Prozesskosten einsparen. Ihre Kunden erhalten eine durchgängige Basis für eine automatisierte, einfache und sichere Telefonauskunft und Sie einen zusätzlichen Service-Kanal.

Von der Information zur Transaktion: Bank-Sprachportal

Konto-Informations- und Filiale-Auskunfts-Server lassen sich jederzeit zu einem kompletten Bank-Sprachportal ausbauen. Hierfür stehen zusätzliche Sprachdialoge wie Überweisungen, Einrichten, Ändern oder Löschen von Daueraufträgen sowie Wertpapier-Transaktionen zur Verfügung. Die genaue Konfiguration Ihres Sprachportals stimmen wir gemeinsam mit Ihnen ab.

Features

-  einfache Dialogführung, Vielfalt bei der Navigation
-  natürliche Sprechsituation
-  Verarbeitung komplexer Dialoge
-  Dialekterkennung
-  einfache Integration in bestehende Service-Strukturen
-  hohe Skalierbarkeit, einfache Erweiterung und Wartung



Vorteile

Sie erhöhen die Service-Levels

- ↻ 24/7-Verfügbarkeit & -Kundenservice für die Annahme von Routineanfragen
- ↻ Erhöhung der Erreichbarkeit im Bereich Kundenservice
- ↻ Wegfall von Wartezeiten am Telefon - speziell zu Spitzenzeiten
- ↻ Entlastung des Service-Centers, Call-Centers oder der Telefonzentrale von Routine- und Service-Anfragen

Sie steigern die Produktivität

- ↻ gewonnene Zeit kann für den aktiven Verkauf genutzt werden
- ↻ ROI-Erzielung in wenigen Monaten
- ↻ Mitarbeitermotivation steigt aufgrund anspruchsvollerere Tätigkeiten

Sie senken die Prozesskosten

- ↻ Kostenreduzierung durch automatisiert bearbeitete Routineanfragen
- ↻ mehr Produktivität durch Vorqualifizierung

Kontakt



Zentrale
PROCESS INNOVATION AG
Kupferstr. 36
70565 Stuttgart
Tel.: +49 711 78328-0
Fax: +49 711 78328-10
E-Mail: info@processinnovation.de
Internet: www.processinnovation.de

Niederlassung
PROCESS INNOVATION AG
Spiesheimer Weg 43
55286 Wörrstadt