

CRM und Voice wächst zusammen

von Detlev Artelt

Geschäftsführer aixvox GmbH und
Autor des Kompendiums "voice compass 2007"

9. November 2006
Innovationsforum der Messe CRM Expo 2006

Vorstellung – Detlev Artelt

- Detlev Artelt, CEO der aixvox GmbH aus Aachen
- Berater für Voice Lösungen
- Seit 1993 im Voice Markt
- Fachautor in aquisa, Marketing Börse, TeleTalk, Competence Site, u.v.a.
- Herausgeber des Buches „voice compass 2007“



CRM heute

- Zentrale Datenbank für Kundendaten und Workflow
- Verfügbar im LAN an jedem Arbeitsplatz
- Vermehrt finden sich Internet basierte Lösungen
- Nutzung von PDA und Laptop Lösungen
- Alle Lösungen sind heute immer an Netzwerk oder einen Computer gebunden
- Es gibt kaum Unterstützung von Voice Portalen

Kontaktkanal Telefon

- Jeder hat ein oder mehrere Telefone
- Internet ist noch lange nicht so mobil wie Telefonie
- Telefonie ist standortunabhängig
- Der am meisten genutzte Kommunikationskanal
- Sprechen kann jeder Kunde oder Interessent
- Sprache ist schnell, effektiv, gut automatisierbar

CRM um Voice erweitern

- Kunden erhalten 24 Stunden und 7 Tage die Woche Zugriff auf Produkte, Bestellungen und Infos
- Ist ein Produkt lieferfertig, bekommt der Kunde einen Anruf mit allen Lieferinformationen
- Alle Daten im CRM können zur Interaktion am Telefon genutzt werden
- Inhalte werden per Stimme angesagt oder abgefragt
- Sprache / Voice ist ein mächtiger Kommunikationskanal für Ihr Geschäft

Beispiel 1: Telefonvermittlung

- Die Zentrale des Unternehmens wird automatisiert
- Der Anrufer nennt den Namen oder die Abteilung und wird sofort verbunden
- Mitarbeiter werden intern oder extern erreicht
- Alle Mitarbeiter sind der Sprachanwendung bekannt
- Die Vermittlung arbeitet 24h und 7 Tage die Woche
- Der ROI einer automatischen Vermittlung liegt bei 2-4 Monaten

Beispiel 2: mobiles Voice CRM

- Die CRM Daten stehen am Telefon zur Verfügung
- Mitarbeiter rufen das CRM an und lassen sich durch Nennung des Kunden zu diesem verbinden
- Immer aktuelle Kundendaten für externen Vertrieb
- Dokumentation der Gespräche
- Weitere CRM Daten können im Sprachdialog abgefragt werden
- Geringere Telefonkosten bei zentralen GSM-Gateway

CRM und Voice - Beispiele

- Gewinnspiele zur Adressengewinnung
- Aktuelle Produktinformationen für Ihre Kunden
- Statusmeldungen für Lieferungen und Produktion
- Leaderfassung für Aussendienst
- Besuchsberichtserstellung
- Voice Portal mit vielen unterschiedlichen Diensten
- Automatisierte ausgehende Gespräche

Spracherkennung

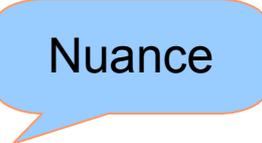
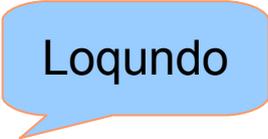
- Ausgereifte Basistechnologie
- In vielen Landessprachen und Dialekten vorhanden
- Microsoft kommt mit Spracherkennung in Exchange und in Vista
- Es gibt zwei Sprachmärkte: Diktieren und Sprecher unabhängige Systeme
- Beispiel: Bahnauskunft

Train ??

Sprecherverifizierung

- Biometrisches Werkzeug zur Personenidentifizierung
- Ihre Stimme ist Ihr Passwort / Schlüssel
- Passwort Reset ist ein Einsatzgebiet für Unternehmen
- Reduziert die Kosten um mindestens 50%
- Eine Sprecherverifizierung überprüft mehr als 1.000 individuelle Parameter einer Stimme

Text to speech / Sprachsynthese

- Generiert Audio/Stimmen aus Text
- Beispiele von der aixvox Website
mit TTS der Firma Nuance 
- mit TTS der Firma Loquendo 
- TTS klingt heute nahezu real
- TTS bringt Ihre Datenbanken an das Telefon / Web

Multi Modale Anwendungen

- Sprache als Eingabekanal – Bildschirm als Ausgabe
- Ausgabe auf PDA, Web, PC oder Telefonbildschirm
- Per Sprache sind Eingaben schneller abgewickelt
- Mehrere Dialogoptionen sind visuell schneller erfassbar
- Beispiel: Adresseingabe und Visualisierung in Landkarte am PC oder PDA
- Beispiel: Videodialog am Telefon

Fazit

- Sprachlösungen senken Kosten
- Die Spracherkennung ist ausgereift
- Der Trend geht zu 24h Selbstbedienung für Kunden
- Microsoft Vista hat Spracherkennung integriert
- Das Design der Sprachdialoge sollte von Experten bzw. Linguisten realisiert werden
- Wo kann Ihr Unternehmen mit Sprachautomatisierung Kosten senken?

Der voice compass 2007

- Beraterwissen in Buchform
- Erstellt von Detlev Artelt und 4 weiteren internationalen Experten aus dem Voice Bereich
- Hintergrundwissen von ISDN über VoIP zu Spracherkennung und Dienstleistungen
- Herstellerübersichten und Marktbetrachtungen
- Konkrete Szenarien aus der Praxis
- Kalkulationsbeispiele

Fragen ??

- Haben Sie Fragen??
- Vielleicht zu einer Automatischen Vermittlung
- Oder zu einem Bestellsystem
- Zur Nutzung Ihrer Kundendaten für automatische Telefonate
- Nur zu.....
- Oder später am Stand der aquisa F01

Danke für Ihre Aufmerksamkeit



<http://www.voice-compass.com/>

aixvox GmbH
Detlev Artelt
Monheimsallee 22
52062 Aachen
Germany

tel. +49 241 4133 0
fax. +49 241 4133 200
email.da@aixvox.com
<http://www.aixvox.com/>

Sie finden uns bei acquisa am Stand F01