

Voice Content Management (VCM).

Die Software Infrastruktur für flexible, natürlich-sprachliche Dialogportale.

Die VCM Software ermöglicht es Ihnen, individualisierte und personalisierte Servicedialoge auf Basis von natürlich-sprachlichen Dialogmodulen (Was können wir für Sie tun? ...) einfach zu konfigurieren. Die individuellen Dialogverläufe sowie die angebotenen Informationsservices und Beratungsausgänge können von Fachanwendern während des Applikationsbetriebs ADHOC konfiguriert werden.

Änderungen der Konfiguration oder des Contents können in der VCM Cockpit Web-Oberfläche entsprechend den Berechtigungen eines Nutzers direkt ausgeführt werden – der nächste Anrufer wird sofort entsprechend der neuen Regeln gesteuert oder mit den neuen Informationen versorgt. Die detaillierte Nutzung des Sprachportals durch die Anrufer wird in einer Reporting- und Monitoring Oberfläche angezeigt. Das VCM Cockpit bietet eine ECHTZEIT Monitoring Oberfläche, in der aktuelle Kennzahlen mit Vergleichszahlen dargestellt werden.



Natürliche Sprache = Mehr Kundenzufriedenheit

„Was können wir für Sie tun?“- Anstatt komplexe Menüs zu durchlaufen, springt der Anrufer zumeist direkt zum Ziel (One Utterance Hit). Für den Anrufer bedeutet dies:

- Kürzere Verweildauer in der IVR
- Präzisere Ansteuerung des passenden Agentenskills
- Bessere Vorbereitung des Beratergesprächs
- Passgenaue Kundenansagen

Für den Kundenservice bedeutet dies:

- Verbesserte Kundenzufriedenheit
- Kleinere Dimensionierung des Systems
- Weniger Lizenzgebühren durch kürzere Systemverweildauer und weniger Ports
- Mehr Transparenz des Anruferverhaltens

Personalisierung und Individualisierung von Services

VCM Portale bieten Schnittstellen zu Kundendaten. Durch Anbindung entsprechender Datenbanken können sich Kunden:

- über ihre Telefonnummer (automatisch) oder
- über Eingabe Kunden- oder Vertragsnummern (manuell)

identifizieren und, wo nötig,

- über PINs
- individuelle Passwörter oder
- biometrisch (durch Abgleich mit hinterlegten Stimmustern)

authentifizieren. Modular gestaltete Identifikationsprozesse verkürzen die Beratergespräche und bieten zudem die Möglichkeit, individuelle Services (Kontoauskünfte, Statusansagen, etc.) einzurichten.

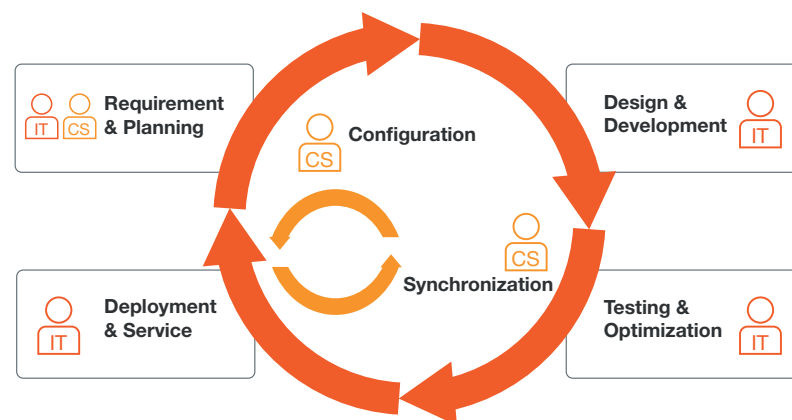
Anrufer, die einen Sonderstatus besitzen oder auf einer Black- bzw. Whitelist stehen, lassen sich von Anfang an besonderen Beratergruppen oder Sonderansagen zuweisen. Auch die gezielte Steuerung von Wiederholungsanrufern sowie kundenindividuelle Angebote mit optimierten Responsezahlen lassen sich auf diesem Weg realisieren.

Von der Ansagenverwaltung bis zum Reporting: Ein Werkzeug für alles

Häufig werden die spezifischen Vorzüge von NLU und offener Frage in der alltäglichen Anwendungspraxis jedoch durch langwierige technische Änderungsprozesse, aufwändige interne Testverfahren und fehlende Transparenz des Dialoggeschehens stark geschmälert. Die Folgen sind: Mangelnde Aktualität, fehlende Individualisierung des Angebots und unklares, nicht aktuelles Reporting.

Genau hier setzt Voice Content Management (VCM) an: Mit Hilfe einer modularen und flexibel administrierbaren Dialogstruktur lassen sich wesentliche Anpassungen adhoc und ohne IT-Unterstützung in den LifeService überführen. Langwierige Test- und Implementierungsszenarien entfallen. Diese sind nur bei Einführung größerer Self Services erforderlich.

Z.B. können hier neue Schlüsselworte im NLU-Kontext mittels einfacher Masken erfasst und mit beliebigen Routing- oder Infocontent-Zielen verknüpft werden.



Der Erfolg solcher Maßnahmen lässt sich im integrierten Simulationstool vorab testen und im Echtzeit-Reporting quasi postwendend ermitteln.

Adhoc-Administration von NLU Sprachportalen

Im Rahmen einer einheitlichen und übersichtlichen Administrationsoberfläche im Web lassen sich sämtliche Aspekte offener Sprachdialoge steuern und überwachen:

- Adhoc Aktivierung (und Deaktivierung) von Service- und Störungsansagen
- Kundenindividuelle Verwaltung automatisierter Informationsprozesse
- Personalisierte Ansprache des Anrufers durch Einbindung von Kundendaten
- Sofortige Integration neuer Produkte und Services
- Überwachung des Anruferverhaltens in Echtzeit

Der modulare und klar strukturierte Aufbau von VCM erlaubt personalisierte Dialoggestaltung und individuelle Ansprache des jeweiligen Anrufers. Aktualisierungen der Dialoge und Informationskataloge sind ohne technische Vorkenntnisse nach kurzer Einweisung konfigurierbar und können binnen Minuten in den Livebetrieb gestellt werden. Dabei sind alle Module vorgetestet und gegen Fehlbedienungen weitgehend immunisiert. Das gibt Ihnen die Flexibilität, schnell auf Marktanforderungen zu reagieren.

Administrationskonzept und Multimandantenfähigkeit

Der Zugriff auf die Webseiten des VCM ist passwortgeschützt und orientiert sich an einem komplexen Rollenmodell. Je nach Rolle werden für die verschiedenen Aufgabenbereiche Schreib- und Leserechte, nur Leserechte oder keine Zugriffsberechtigung vergeben. Die Steuerung erfolgt über Usernamen und selbstgewähltes Passwort. Sämtliche Einstellungsänderungen werden mit Datum, Uhrzeit und Usernamen automatisch protokolliert.

Die Datenverwaltung innerhalb von VCM ist multimandantenfähig ausgelegt, d.h. die Nutzung zentraler Module über mehrere unterschiedliche Applikationen ist möglich. Dabei können unterschiedliche Sprecher oder sogar unterschiedliche Sprachen zum Einsatz kommen. Auch die Auswahl der angesteuerten Dialogmodule und -inhalte kann von Mandant zu Mandant variieren.

Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications verbindet Menschen und Technik auf ganz neue Art und Weise. Mit seinen Sprachlösungen macht Nuance die Interaktion mit den uns umgebenden Systemen, Geräten, Apps und Diensten humaner und einfacher. Jeden Tag können Millionen Anwender und Tausende Unternehmen dank Nuance auf intelligente Systeme vertrauen, die in der Lage sind, ihnen zuzuhören, sie zu verstehen, von ihnen zu lernen und sich auf ihr Leben und ihre Arbeitsweise einzustellen. Weitere Information finden Sie unter nuance.de
