

VON KLASSISCHER SERVICE-HOTLINE ZUM INTELLIGENTEN VOICE-PORTAL



Natürliche Sprache ist das beste Kommunikationsmittel. Der Anruf beim Kundenservice führt jedoch oft zu langen Warteschlangen und veralteten DTMF Systemen.

Von Agenten wird viel Zeit mit Datenabgleich und Umleitungen verbracht. Redundante Anliegen müssen immer gleich bearbeitet werden. Für komplexe Sachverhalte und menschlichen Kontakt bleibt keine Zeit mehr.

Ein natürliches Sprachdialogsystem, auch Voicebot genannt, kann Abhilfe schaffen. Die Verbindung von künstlicher Intelligenz und natürlicher Spracherkennung erlaubt zuverlässige Datenabfrage und zielgenaues Routing, lange bevor ein Agent aktiv wird. Dieser kann sich somit voll den individuellen Kunden widmen.

Manche Anfragen lassen sich auch vollautomatisch lösen, wie der Abruf von Informationen oder der Kauf von Aktien. Dies spart wertvolle Agenten-Arbeit und verringert die Wartezeit der Kunden. Hier bietet Aristechs wohlklingende Sprachsynthese Absicherung durch die sprachliche Wiederholung der angefragten Leistungen. Fehlaufträge werden so ausgeschlossen. Doch wie gelangt man zu einem optimalen natürlichen Sprachdialogsystem? Aristech führt Sie in wenigen Schritten zu einer individuellen Lösung.

Intelligente Systeme im Kundenservice

An erster Stelle steht ein Workshop zur Vorstellung und Sichtung des genauen Bedarfs Ihres Unternehmens. In diesem werden Quellen für eine anonymisierte Datensammlung definiert, auf dessen Basis die KI des Sprachdialogsystems trainiert werden kann. Typische



„Aristech führt Ihre Kundenkommunikation ins digitale Zeitalter.“

Dipl.-Math. Carolin Edler-Mende,
Geschäftsführerin

Quellen wären beispielsweise Kundenkommunikation und Agenten-Protokolle. Auf Wunsch können diese Quellen von Aristech anonymisiert werden, sodass Zuordnungen unmöglich sind. Sind die Daten gesammelt, analysiert sie das Aristech Tool ASAP und erfasst inhaltliche Konzepte, wie etwa „Frage

zu Status eines Auftrags“. Daraufhin werden sie in eine für die KI verständliche Sprache umgewandelt und zum Training verwendet. Dies ermöglicht der KI, natürliche Sprache den inhaltlichen Konzepten zuzuordnen.

Kontinuierliche Optimierung

Auch die Spracherkennung wird durch Machine-Learning auf die üblichen Inhalte optimiert und lernt, im Gegensatz zu Standard-Engines, Branchenvokabular zuverlässig zu erkennen. Aristech setzt auf agile Entwicklungsprozesse und die Dialogentwicklung findet in enger Abstimmung mit dem Kunden statt. So entsteht ein optimales Routingkonzept und ein natürlicher Sprachdialog.

3-6 Monate nach Projektbeginn steht die vollständige Anwendung für die erste Testphase bereit. In dieser werden schrittweise mehr Anrufer über das KI-Voiceportal geleitet. Aristech leistet kontinuierliche Auswertungen und setzt in engem Kundenkontakt Optimierungen um. Das finale natürliche Sprachdialogsystem bietet Anrufern ein angenehmes Anruferlebnis und optimiert die Arbeit Ihres Call-Centers oder CIC.

Über Aristech

Die Aristech GmbH ist einer der führenden Anbieter im Bereich der natürlich sprachlichen Mensch-Maschine-Interaktion. Professionelle Anwender profitieren von zuverlässigen, bewährten Standardkomponenten in den Bereichen Text-to-Speech, Dialogsysteme und Spracherkennung. Diese basieren auf hoch innovativen semantischen, linguistischen und selbst lernenden Algorithmen. Zahlreiche internationale

Unternehmen, darunter die österreichischen Bundesbahnen (ÖBB), der SWR und die Flatex AG, haben sich deshalb für die Aristech-Technologie entschieden und erzielen damit höchste Kundenzufriedenheit.

Aristech GmbH

Kurfürsten-Anlage 52 · 69115 Heidelberg
Cornelius Pfohl, Tel.: +49 6621 438590-104
www.aristech.de · cornelius.pfohl@aristech.de