

IVR

soll das tun,
was es tun soll –
interaktiv sein.

MEET AND HEAR

Sprachdialog und Automatisierung – wer profitiert davon? Dieser Frage geht Tom Houwing im Februar auf der CallCenterWorld 2010 in Berlin nach.

Weitere Informationen auf
www.callcenterworld.de



AUTOR: **Tom Houwing**, *director voiceandvision B.V.*

Heute wird im Call Center vieles automatisiert. Anrufzeiten werden gemessen und in Grafiken wiedergegeben. Vorqualifizierungsprozesse sollen die schnellstmögliche Verbindung zum richtigen Berater sicherstellen. CTI-Systeme stellen den Mitarbeitern unterschiedliche Kundendaten zur Verfügung, damit der Anrufer schnell und effizient weiter betreut werden kann. Begrüßungen werden buchstäblich vorgegeben, ganze Dialoge werden mittels Spracherkennung automatisiert. „Zeit ist Geld“ ist das Credo dieser Tage. „Social Talk“ bleibt auf der Strecke.

Den Mehrwert der Sprache nutzen

Trotz toller, gut verständlicher und klarer Sprachapplikationen sowie immer mehr Sprachdialog-affiner Kunden bevorzugt immer noch eine große Anzahl von Kunden zur Klärung ihrer Anliegen einen Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung. Sprachdialogsysteme (Interactive Voice Response) haben hier das Nachsehen. Dennoch macht es Sinn, die eingehenden Anrufe zunächst weitestgehend zu filtern. Und dies lässt sich tatsächlich geschickt automatisieren. Was die Telefonnavigation betrifft, zeigt die Realität jedoch leider, dass Kunden immer wieder versuchen, der oft unübersichtlichen Menüstruktur zu entfliehen und direkt zum Mitarbeiter zu gelangen. Der Grund: Allzu oft werden die Anrufer mit mehrdeutigen, unglücklich gewählten oder fachterminologischen Formulierungen konfrontiert, die von einer einfach verständlichen und natürlichen Konversation weit entfernt sind. Der Mehrwert, den Sprache liefern kann, wird oftmals nicht ausgeschöpft – mit einem frustrierten Anrufer als Leidtragenden.

Dialogdesign muss menschlich, nicht technisch sein

Gefordert ist demnach eine intelligente Lösung, die den Kunden mit seinem speziellen Anliegen in den Mittelpunkt rückt. Dass IVR-Systeme oftmals eine „außerirdische Sprache“ sprechen, kann verschiedene Gründe haben: Durch die heute oftmals üblichen personellen Veränderungen und wechselnden Verantwortlichkeiten kann schnell die Übersicht über bestehende Programmierungen verloren gehen. Letztlich sind zu viele involviert und für die meisten IT-Verantwortlichen bleibt die Technik mehr oder weniger eine unantastbare „Blackbox“. Auch werden aus unterschiedlichen Gründen nicht alle zur Verfügung stehenden Informationen vernünftig auf der IVR-Plattform zusammengebracht. In schlecht gestalteten Anwendungen geben bestehende Datenbankstrukturen vor, wie eine Reihenfolge von Kundenfragen auszusehen hat oder wie Systemansagen klingen – auch wenn diese Vorgehensweise wenig mit der Welt des Anrufers zu tun hat. Zusammengefügte verkettete Systemansagen werden allzu oft erst aus technischer Sicht besprochen. Die Mensch-Maschine-Interaktion kann aber auch sehr kunden-zentriert aufgesetzt sein und natürlich klingen – nämlich dann, wenn nicht nur die Technik, sondern auch die Dialogstruktur und die kommunikativen Aspekte der gesprochenen Sprache berücksichtigt werden.

Menschen sind Menschen und keine Kundendaten

Der eine braucht vielleicht etwas mehr Zeit als der andere und sicherlich sind nicht alle Anliegen gleich zu bedienen. Beim Einsatz eines IVR-Systems gilt daher: Die Technik hat der Gebrauchstauglichkeit zu dienen! Nutzerzentrierung ist das A und O, daher können Menüstrukturen nur auf Basis von Kundenanliegen konstruiert werden. Interne Marketingabteilungen haben bei der Gestaltung einer Mensch-System-Interaktion nichts zu suchen. Einzige Grundlage für Menüstruktur und Formulierung der Systemangaben ist eine solide Analyse der im Call Center stattfindenden Gespräche. Tastennavigation und sprachliche Interaktionsmöglichkeiten müssen so gestaltet sein, dass sie für Anrufer verständlich sind. Sprachautomatisierung im Call Center funktioniert optimal, wenn Kunden den Service bekommen, den sie erwarten. -tho