



atip

## SDS

### Sprachdialogsystem der neuen Generation

EFFIZIENT

FLEXIBEL

ÜBERSICHTLICH

ZUVERLÄSSIG

#### Auf wechselnde Anforderungen im Live-Betrieb flexibel reagieren

##### Effiziente Call-Steuerung

- ✓ Änderungen von Skills/Routingzielen
- ✓ Vermeidung interner Weiterleitungen
- ✓ Steuerung der Outsourcing-Rate
- ✓ Lastabhängiges (De-) aktivieren von Informations- und Self-Services
- ✓ Kanalwechsel möglich
- ✓ Monitoring- und Reportingfunktionen
- ✓ Priorisierung von Anrufanliegen

##### Variabler Dialog

- ✓ Einspielen und Verändern von Ansagen
- ✓ Öffnungszeitensteuerung
- ✓ Definition neuer Anliegen für Anrufsteuerung
- ✓ Einstellung der Akribie (Genauigkeit und Länge des Dialogs)

##### Positive Kundenerlebnisse schaffen

- ✓ Möglichst kurze Verweildauer im SDS / in der Warteschleife
- ✓ Zielführendes „Voice User Interface“- Design (VUI): sinnvolle Dialogstruktur und klare Texte
- ✓ Harmonisches Audio-Branding (aufeinander abgestimmte Stimme, Musik und Sounds)
- ✓ Vermeidung starrer und langwieriger Menüstrukturen durch NLU und additiver Spracherkennung

01

#### SDS aus der CLOUD

Keine Inhouse-Infrastrukturkosten, hochverfügbare und ausfallsichere Systeme, 24/7 Betrieb und Support.

02

#### Effizienzsteigerung

Standardauskünfte und einfache Anliegen können über das SDS abgefangen werden, andere Anfragen gehen direkt an den richtigen Ansprechpartner.

03

#### Monitoring und Reporting

Das zugehörige Monitoring- und Reporting-Tool erlaubt es Anforderungen in Echtzeit zu erkennen und schnell darauf zu reagieren.





atip

## SDS Sprachdialogsystem der neuen Generation

WEB-BASIERT

BENUTZER-  
FREUNDLICH

SCHNELL  
REAGIEREN

PERFORMANT

### Die täglichen Anforderungen an einen Sprachdialog sind niemals statisch, warum sollte Ihr Sprachdialogsystem es also sein?

Ein durchdachter Sprachdialog vereint ein benutzerfreundliches Dialogdesign mit einer hohen Leistungsfähigkeit – ein effizientes Sprachdialogsystem geht dabei noch einen Schritt weiter: **Über eine Web-Schnittstelle ist es möglich den Sprachdialog an wechselnde Rahmenbedingungen unmittelbar anzupassen, ohne hierfür externe Experten zeit- oder kostenintensiv involvieren zu müssen.**

Mit der Einstellung der Dialogakribie, der Outsourcing-Rate sowie der Schaltung von informativen Ausgaben oder Selfservices stehen über das Web-Frontend des SDS verschiedene Instrumente zur Verfügung, um den Dialog zu steuern, kurzfristig auf Lastspitzen zu reagieren und Kapazitäten zu erhöhen. Anpassungen können direkt getestet, freigegeben und in den Livebetrieb übernommen werden.

Der Einsatz von NLU (Natural Language Understanding) und additiver Spracherkennung rundet den Sprachdialog ab und sorgt für ein positives Kundenerlebnis. Der Anrufer kann sein Anliegen in eigenen Worten schildern, lange und umständliche Menüstrukturen entfallen.

01

#### Selbstständige Dialogsteuerung

Einspielen neuer Ansagen, neue Anliegen und Kategorien hinzufügen, Ausführlichkeit des Dialogs anpassen (z.B. Anzahl der Nachfragen bei Nicht-Verstehen) etc.

02

#### Kapazitäten sinnvoll nutzen

Routingziele skill-basiert bestimmen, Lastspitzen abfangen, Priorisierung von Anrufanliegen, Outsourcing-Rate bestimmen.

03

#### Positiv in Erinnerung bleiben

Keine starren und verschachtelten Menüstrukturen: Anrufer können ihr Anliegen frei vortragen, Nachfragen erfolgen nur in Zweifelsfällen; zielgruppenorientiertes Audio-Branding zur Unterstreichung der Corporate Identity.

