

Aus einer aktuellen Ausgabe des „Trendletter“. Fachverlag für Marketing und Trendinformationen.

Chefredakteur: Axel Gloger

Website: www.trendletter.de

Telemarketing: Maschine erkennt die Kundenwünsche

Von Gunnar Sohn

Bonn/Stuttgart - Das Marketinginstrument Telefon gewinnt weiter an Bedeutung. Die Fortschritte bei der Technik beflügeln nach einem Bericht des Bonner Fachdienstes „Trendletter“ das Telefonmarketing: „Bislang gilt in Call Centern: aus den Ohren, aus dem Sinn. Vorschläge oder Beschwerden der Kunden bleiben so meist ungenutzt. Das wird sich bald ändern. Spezielle Software wandelt die Telefonate automatisch in Text um, filtert bestimmte Schlüsselwörter heraus und analysiert außerdem Ton- und Stimmlage des Anrufers, um den Gefühlszustand zu ermitteln. So entstehen große Textarchive, die leicht nach Stichworten durchsucht werden können“, erklärt Trendletter-Chefredakteur Axel Gloger <http://www.trendletter.de>.

So filtert der Kurierdienst FedEx alle Gespräche heraus, in denen der Kunde das Wort „Wow“ benutze. Die Erfahrung zeige, dass der Anrufer in diesem Fall besonders begeistert oder verärgert sei. „Die Sparda-Bank nutzt im Kundendienst einen Sprachcomputer, der darauf trainiert ist, neue Geschäftsmöglichkeiten zu erkennen. Fallen Schlüsselwörter wie ‚neueste Konditionen‘, stellt der Rechner sofort an einen menschlichen Kundenberater durch“, weiß Gloger.

Mit der Software „Dragon Naturally Speaking 9“ von der Firma Nuance <http://www.nuance.de> kann man menschliche Sprache in Texte umwandeln und sogar durch das Internet steuern. „Dazu muss der Nutzer etwa fünf Minuten lang einen Text vorlesen, damit sich die Software an die Stimme gewöhnt. Nach einer Eingewöhnungszeit verspricht Hersteller Nuance eine Geschwindigkeit von 160 Wörtern pro Minute und Erkennungsraten von 99 Prozent. Wörter, die das Programm nicht kennt, lernt es dazu, indem es sie in einer Datenbank ablegt“, berichtet die Welt am Sonntag. Über Sprachbefehle könnten sich Anwender des Programms auch durch das Internet klicken. Die Software verortet zum Beispiel Links, die auf andere Internetseiten verweisen. Wer auf einem Reiseportal mehr über Pauschalangebote wissen möchte, sage „Pauschalangebot“ und werde auf die entsprechende Seite geführt.

Mit intelligenten Gesprächsführungen solle nach Expertenmeinung vor allen Dingen der Komfort und die Nutzerfreundlichkeit für Anrufer steigen. „Die Sprachtechnologie erreicht

mittlerweile einen Reifegrad, um komplexere Kundendienste zu starten. Selbst die Emotionserkennung funktioniert immer besser. Wenn jemand aufgeregt und wütend ist, so reagiert die Maschine und schaltet den Anrufer zu einem kompetenten Call Center-Mitarbeiter durch. Man kann die Sprachcomputer auch als Analysetool einsetzen und herausfinden, warum Kunden zur Konkurrenz wechseln oder ob ein Problem nur ein Einzelfall oder Symptom eines größeren Problems ist“, weiß Axel Schnell, Mitglied der Geschäftsführung des Stuttgarter Systemintegrators Nextiraone <http://www.nextiraone.de>. Es sei dabei sehr wichtig, dass die Software die Bedeutung einzelner Wörter im Zusammenhang erkenne und Rückschlüsse aus dem bereits Gesagtem ziehen könne.