

## Pressemeldung

Datum: 04.05.2005

Zur Veröffentlichung freigegeben ab sofort.

Bei Veröffentlichung wird ein Belegexemplar erbeten.

---

### **Sprachdialogsysteme: Kundenbindung oder Kundenscheck?**

**Wer kennt sie nicht, die negativen Erlebnisse, schlechten Beispiele und traurigen Witze, die mit Sprachcomputern verbunden sind. Was man tun muss, damit Sprachdialogsysteme, auch Voice- oder Sprachportale genannt, die Kundenzufriedenheit erhöhen und so zur Kundenbindung beitragen, zeigt das INGENIEURBÜRO Dipl.-Ing. Ernst Maracke in eintägigen Executive Briefings.**

Sprachdialogsysteme werden hauptsächlich zur Entlastung von Callcentern eingesetzt und bieten dem Betreiber immense Vorteile: Kosteneinsparungen, Rund-um-die-Uhr-Betrieb, problemloser Umgang mit Leistungsspitzen (z.B. nach Funkspots), gleichbleibende Freundlichkeit und Service-Qualität, vollständige Integration in vorhandene IT-Systeme, keine ACD, keine Wartezeiten und keine Abwürfe. Ob sie aber auch für den Anrufer Vorteile bieten und somit zur Kundenbindung beitragen, hängt von mehreren Faktoren ab, die optimal aufeinander abgestimmt sein müssen.

Dabei geht es einerseits um den technischen Bereich, also die Bewertung und Auswahl der Komponenten und Lieferanten, andererseits um das Design, insbesondere um das Design des so genannten User Interface (Voice User Interface, VUI). Dem VUI-Design kommt dabei eine Schlüsselrolle zu, denn die üblichen Gesprächskonventionen zwischen Menschen sind für den Gesprächsablauf des Sprachdialogsystems zu modellieren. In seinen eintägigen Executive Briefings zeigt der führende Experte und Buchautor Ernst Maracke, welche Technologien, Lieferanten und Designaspekte es gibt und wie diese in den unterschiedlichen Einsatzgebieten und für die jeweilige Zielgruppe optimal eingesetzt werden, damit ein Sprachdialogsystem zuverlässig zur Kundenzufriedenheit beiträgt.

„Vor dem Executive Briefing hatten wir einen guten technischen Überblick, aber die sichere Bewertung des gesamten Themas, insbesondere der Einsatzgebiete und Designmerkmale haben wir dort gelernt.“, so Clemens Jakob, Leiter Kommunikationsmanagement bei der HUK-COBURG Versicherung. Und weiter: „Herr Maracke vermittelte uns die Charakteristika von Sprachdialogsystemen und die besondere Bedeutung des VUI-Designs für die Akzeptanz beim Kunden. Das Executive Briefing half uns, geplante Investitionen neu zu bewerten und zielgerichteter einzusetzen.“

„Vertriebler erzählen viele schöne Geschichten, aber die Wirklichkeit sieht oft anders aus. Das kann fast jeder bestätigen, der einmal mit einem solchen System telefoniert hat.“, sagt Ernst Maracke. Wenn man sich für die falsche Lösung entscheidet, ist nicht nur das Kapital für die Investition verloren, sondern oft sind auch Kunden frustriert worden, was meist noch schwerer wiegt. Setzt man die vorhandenen Technologien aber richtig ein, so wie es in den Executive Briefings gezeigt wird, tragen sie zur Kundenzufriedenheit bei.

### **Über das INGENIEURBÜRO Dipl.-Ing. Ernst Maracke**

Seit drei Jahren veranstaltet das Hamburger Unternehmen Seminare über die VoiceXML-Sprachfamilie, das Design von Sprachdialogsystemen und die geschäftlichen Auswirkungen beim Einsatz solcher Systeme (Executive Briefings). Unternehmen, die in ein Sprachdialogsystem investieren oder dieses planen, werden mit einem qualitätsorientierten, effektiven Beratungsangebot unterstützt. Ernst Maracke hat das erste nicht-amerikanische VoiceXML-Buch, das auch Anwendungs- und Projektaspekte behandelt und sich damit auch an Entscheider wendet, geschrieben. Das Unternehmen ist auch das erste nicht-amerikanische Unternehmen, das auf die Zertifizierung zum "Certified VoiceXML Developer" des VoiceXML-Forums vorbereitet. Seit 2005 wird aufgrund entsprechender Anfragen der europäische Markt bedient. Das Unternehmen ist vollständig unabhängig.

### **Pressekontakt:**

Ernst Maracke  
INGENIEURBÜRO  
Dipl.-Ing. Ernst Maracke  
Sprachdialogsysteme  
Sportallee 79 • D-22335 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40.48403104 • Fax: +49.(0)40.5009542  
E-Mail: ernst.maracke@maracke.com  
Web: www.maracke.com