

Selfservice bei deutschen Banken ausbaufähig

23.01.2008, 16:27 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *medienbüro.sohn*

Sprachportale schaffen Freiräume im Call Center für Beratung und Vertrieb

Berlin - Der globale Wettbewerbsdruck im Finanzwesen führt Banken zu Konzepten im Kundenservice. So managen 95 Prozent der finnischen Geldhäuser ihre Kundenkontakte mittlerweile über Selfservice. „Die Selbstbedienungsangebote der Banken in Finnland sind umfassend und betreffen alle Kanäle, also Internet, Mobiltelefonie und Sprachportale. Selfservice ist dabei vollkommen in die Strategie der Unternehmen integriert. Das heißt, nur fünf Prozent der Mitarbeiter der finnischen Op Bank-Gruppe, um ein Beispiel zu nennen, sind noch mit Papierkram beschäftigt, etwa Überweisungen oder Daueraufträge. Die anderen konzentrieren sich auf Beratung und Vertrieb von Produkten“, weiß Pekka Viljakainen, Executive Vice President des IT-Dienstleisters TietoEnator <http://www.tietoenator.com>. Allerdings sollte man nach seiner Erfahrung keinen Kunden dazu zwingen, ein ganz bestimmtes Verhalten an den Tag zu legen. „Die Banken haben für die neuen Services geworben und die Kunden belohnt, zum Beispiel mit niedrigen Gebühren und anderen Preisnachlässen“, so Viljakainen.

Die Potentiale für eine Automatisierung von Kundenprozessen sind im deutschen Bankensektor nach Ansicht von Lupo Pape, Geschäftsführer von SemanticEdge <http://www.semanticedge.com>, noch lange nicht ausgeschöpft: „Bei Kontoservices, Überweisungen, Vermittlung und Filialinformationen kann man Sprachportale sehr gut einsetzen, Kosten senken und Freiräume für beratungsintensive Tätigkeiten und für den Vertrieb schaffen“, sagt Pape.

Maßgeschneiderte Sprachportale mit einer breiten Prozessabdeckung sind allerdings sehr aufwendig in der Entwicklung und sie ließen sich mit traditionellen Entwicklungsansätzen nur sehr schwer an veränderte Prozessanforderungen und neue Technologiegenerationen anpassen. Gleichzeitig erfordern Sprachportale einen kontinuierlichen Feinschliff, um sich optimal an die Nutzungsanforderungen der Anrufer anzupassen: „Konfigurierbare Branchenlösungen sind deshalb der Leit-Trend beim Einsatz von Sprachcomputern“, erklärt Pape mit Blick auf die Call Center World <http://www.callcenterworld.de> in Berlin

Der Spezialist für Sprachdialogsysteme erwartet von einer modularen Applikationsarchitektur in Analogie zu SAP signifikante Zeit- und Kosteneinsparungen. „Man kann auf einzelne modular aufgebaute Sprachapplikationen zurückgreifen und diese auf die Bedürfnisse der Kunden hin ausrichten“, betont Pape. Diese entwicklungsfähigen Module basieren auf vorgefertigten und im Livebetrieb getesteten Prozessen. „Weil die Applikation weiterentwickelt werden kann, hat der Nutzer Zukunftssicherheit. Individuelle Anpassungen, spätere Änderungen und Erweiterungen sind sehr gut möglich“, so Pape. Hoch modulare und vielschichtig konfigurierbare Sprachapplikationen seien mittlerweile auch als Hosted-Solution verfügbar, was den kostengünstigen Einstieg auf der Basis einer Abrechnung pro Anruf ermögliche.

SemanticEdge setzt dabei nicht auf einfache Sprachportale mit starren Servicemenüs, sondern auf natürlich-sprachliche Lösungen, bei denen der Anrufer direkt in den gewünschten Service springen und sein Anliegen frei formulieren kann. Das System passt den Dialog dynamisch an die Aussagen des Kunden bzw. das im System hinterlegte Domainwissen an.

Enterprise Solution Banking heißt diese Branchenlösung für den Bankensektor, die die Vorqualifizierung und Automatisierung wesentlicher Dienste ermöglicht und so als zentrales Eingangportal der Bank fungiert, etwa bei Entgegennahme von Anrufen in den Filialen oder als reiner Vermittlungsdienst. Die Anbindung an Lotus Notes ermöglicht es, sofort die Anwesenheit eines Mitarbeiters zu prüfen und gegebenenfalls alternative Ansprechpartner vorzuschlagen.

Bei der Sparda-Bank Hamburg <http://www.spare-cent.de> wurde das alte IVR-System (Interactive Voice Response) durch ein natürlich-sprachliches Dialogsystem ersetzt. Die voll automatisierten Services umfassen die externen und internen

Überweisungen, Kontostands- und Umsatzabfragen, Ansagen der Bonuspunkte und des Freistellungsauftrags, Kreditkartensperre, Bestellung von Formularen, Änderung der Geheimzahl, Vermittlung an einen namentlich bekannten Mitarbeiter oder an eine Abteilung, Ansage von Bankleitzahlen sowie Filial- und Geldautomatenstandorte. Das Sprachportal nimmt den Großteil der eingehenden Anrufe entgegen mit einem Automatisierungsgrad von rund 75 Prozent. Es setzt sich damit deutlich von den Standardsystemen ab, die nicht als Unternehmensportal, sondern als reine Telefonbanking-Anwendung geschaltet sind. Als erstes System weltweit erlaubt es eine komplett automatisierte externe Überweisung inklusive Aufnahme des Empfängernamens und des freien Verwendungszwecks. Eine Nacharbeitung sei nach Erkenntnissen von Pape dabei kaum noch nötig. Bei den Services „Standorte von Filialen und Geldautomaten“ erlaube das Sprachportal die Erkennung sämtlicher Ortsnamen in Norddeutschland und Straßennamen in Hamburg in einem einzigen Dialogschritt.

Portrait

Online-Nachrichtendienst NEueNachricht www.ne-na.de

News-ID: 183817 • Views: 2034 (Stand: 28.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/183817/Selfservice-bei-deutschen-Banken-ausbaufaehig.html>