

Lottogewinn-Mitteilung über Sprachcomputer - Automatisierung im Outbound-Geschäft entlastet Call Center

13.05.2005, 14:37 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *medienbüro.sohn*

Düsseldorf/Aachen, www.ne-na.de - Durch moderne Sprachcomputersysteme lassen sich viele Abläufe im Unternehmen automatisieren. Im allgemeinen wird der Sprachcomputer für eingehende Anrufe genutzt und ist hier bereits gut etabliert. „Es lassen sich aber auch ausgehende Anrufe an bestimmte Kundengruppen mühelos automatisieren, um Produktinformationen schnell und effektiv zu verteilen. Viele Anbieter haben dies bereits erkannt und nutzen die Technologie oder sind in der Überlegungsphase diese Technik einzusetzen“, schreibt Detlev Artelt, Aixvox-Geschäftsführer <http://www.aixvox.com>, in einem Beitrag für das Expertenforum Voice Community <http://www.voicecommunity.de>.

Genau wie beim Direktmarketing über E-Mails oder Fax werde durch den Sprachcomputer ein und dieselbe Nachricht an das gesamte Adressbuch versendet. „Sprachcomputersysteme können auf vielen Telefonleitungen gleichzeitig arbeiten und somit in kurzer Zeit sehr viele Anrufe tätigen. Zudem kann bei solch einem System auch die Uhrzeit des Anrufs vorher eingestellt werden, damit niemand nachts gestört wird oder ein Anruf jeden Samstag um genau 18.35 Uhr erfolgt, um die aktuellen Fußballergebnisse durchzugeben. Wer gern bei eBay einkauft, der kann an wichtigen Auktionen per Telefon teilnehmen. ‚Telefonbieten‘ lässt sich einfach über das Internet einrichten und übermittelt jedem Nutzer kurz vor Ende der Auktion nochmals wichtige Informationen oder bietet die Möglichkeit, ein Gebot abzugeben“, so Artelt.

Hier erfolge auf Basis der Daten aus dem Internet ein Anruf zu einem festgelegten Zeitpunkt vor Auktionsende um nach Authentifizierung des Kunden noch Veränderungen am Gebot platzieren zu können. „Ohne Internet und PC verpasst man so keine Auktion mehr“, beschreibt Artelt die Vorteile des Systems. Allerdings sollten Anbieter genau überlegen, welche Kundengruppe man mit Informationen versehen wolle. „Wie beim E-Mail-Marketing liegen Spam und Information dicht beieinander. Niemand hat wirkliches Interesse daran, unaufgefordert Anrufe zu erhalten, die neuen Reichtum durch Glücksspiel versprechen, vor allen Dingen nicht während der Arbeitszeit oder auf dem privaten Handy. Zudem gibt es Gesetze, die einen unaufgeforderten Erstkontakt, genau wie beim Fax- oder E-Mail-Versand, verbieten“, so Artelt.

Das im Juli 2004 in Kraft getretene „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)“ regelt auch Anrufe von automatischen Anrufmaschinen, die im Katalog der „unzumutbaren Belästigungen“ als „unlauter“ eingestuft werden. Nach Ansicht von Bernhard Steimel, Sprecher der Initiative Voice Business <http://www.voiceaward.de>, werden sich Sprachsysteme durchsetzen, die für den Kunden einen wirklichen Nutzen bringen und in einem akzeptablen Verhältnis zu den Kosten stehen. Er sieht besonders bei Call Centern ein großes Potential für die Sprachautomatisierung auch im Outbound-Geschäft, etwa bei der automatischen Benachrichtigung eines Lotto-Gewinners. „Liegt bereits eine Einwilligung des Kunden vor für weitere automatische Anrufe, so steht dem automatischen Sprachcomputer nicht mehr viel im Wege“, betont Steimel.

News-ID: 47495 • Views: 2739 (Stand: 05.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/47495/Lottogewinn-Mitteilung-ueber-Sprachcomputer-Automatisierung-im-Outbound-Geschaef-entlastet-Call-Center.html>