

# Bürgerfreundliche Behörden optimal zugänglich

Besser und einfacher telefonisch erreichbar und viele Fragen automatisch beantworten



In Kontakt zum Bürger oder Kunden

Anrufer nehmen kaum unvorbereitet Kontakt mit einer Organisation auf. Sie haben schon online nach Informationen auf der Website, Social Media oder Fora gesucht. Wenn es trotzdem noch Fragen gibt, tätigen sie einen Anruf. Idealerweise sollte eine MitarbeiterIn zu diesem Zeitpunkt direkt und unabhängig antworten können. Natürlich braucht man gute MitarbeiterInnen. Voraussetzung für die optimale Unterstützung sind die richtigen Werkzeuge. Telecats „**Offene Frage Spracherkennung**“ ist die **Lösung!**

### ***Klassifizierung, warum will jemand in Kontakt treten?***

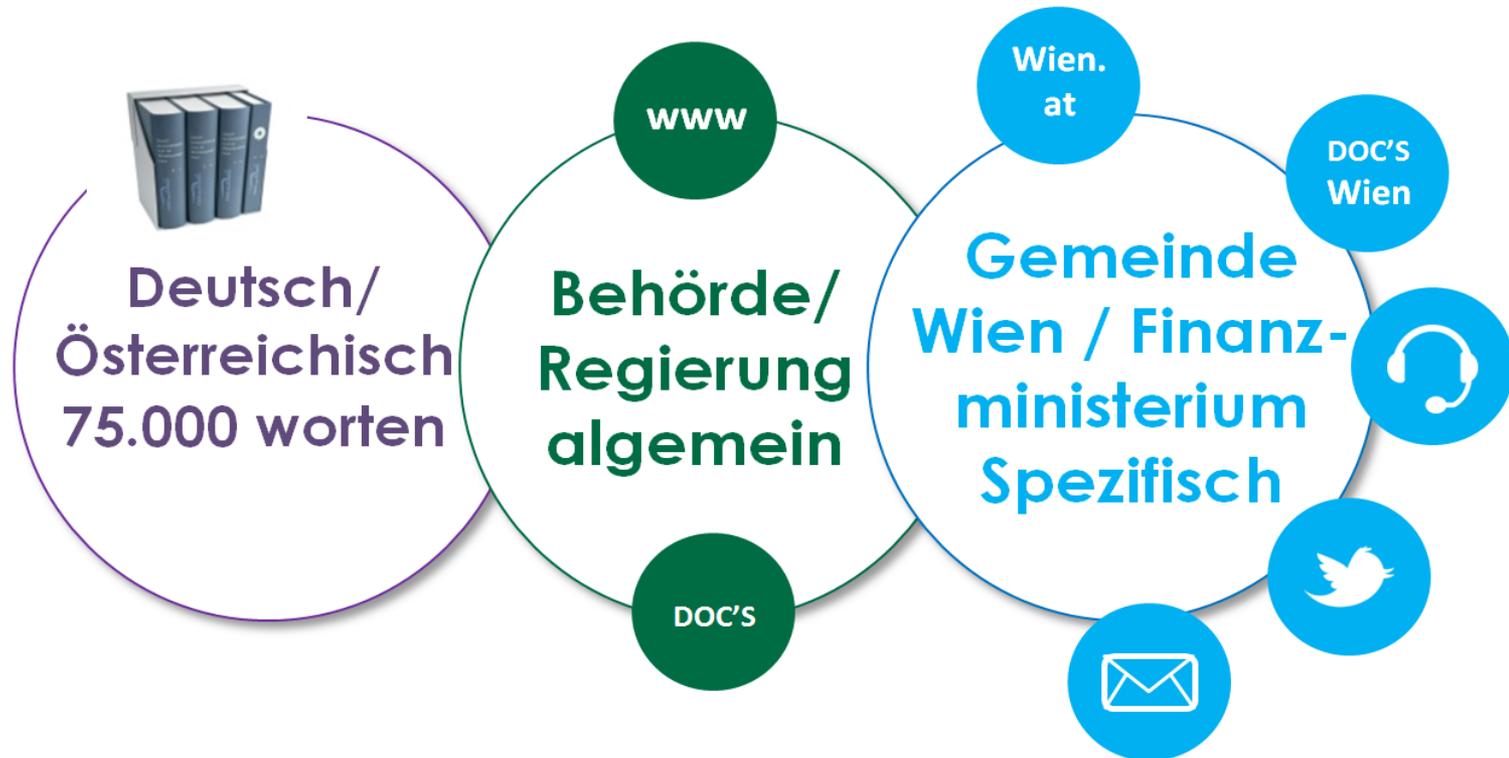
Um einen Anruf zu klassifizieren, wollen Sie natürlich wissen, warum jemand anruft, so dass Sie entscheiden können, worum es in dem Gespräch geht. Manchmal ist ein kleines IVR-Menü erfüllt (Drücken Sie 1 für den Helpdesk, die 2 für Vertrieb usw.) und funktioniert hervorragend. Aber in vielen Organisationen gibt es zu viele Optionen und somit ist das Menü zu lange oder zu schwierig. Dadurch wirkt ihre Organisation schon am Anfang nicht kundenfreundlich. Darüber hinaus ist in der Praxis das Routing manchmal falsch, mit dem Ergebnis, dass Sie Anrufe ein zweites oder drittes Mal weiterleiten müssen (Re-routing). Das Re-routing führt zu zusätzlichen Kosten und frustrierten Anrufern. Darüber hinaus, wenn Störungen oder sonstige Einzelfälle passieren, können lange Warteschleifen entstehen im Callcenter.

# **„Offene Frage Spracherkennung“ ist die Lösung!**

Der Anrufer erhält eine Antwort von dem System, die lautet:

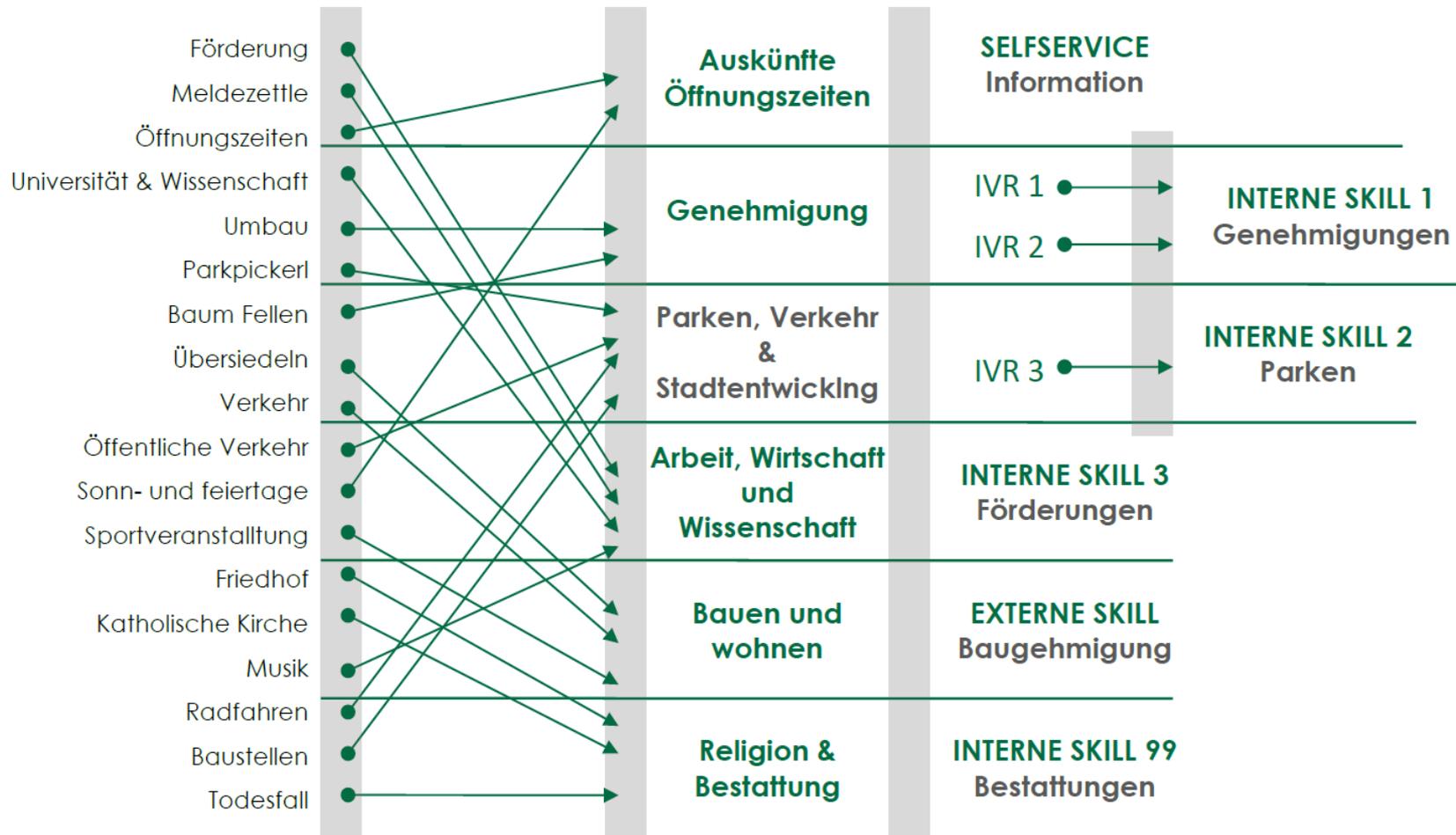
*“Herzlich Willkommen bei der Gemeinde Wien/ Finanzministerium, sagen Sie bitte kurz und bündig ihre Frage.”*

Um die Frage zu erkennen, ist ein (statistisch) Sprachmodell mit allen verfügbaren, digitalen Informationen zu möglichen Fragen für Gemeinden oder Ministerien und konkret für die jeweilige Gemeinde oder Ministerium verfügbar.



Nachdem, was der Anrufer sagt, wird der Anruf weitergeleitet, eine zusätzliche Frage gestellt, oder der Anrufer bekommt direkt eine Antwort (Selbstbedienung).

# MATRIX FÜR OFFENE FRAGE SPRACHERKENNUNG



Es stellt zum Beispiel jemand eine Frage über seinen Meldezettelle, so wird er zu der jeweilige Abteilung weitergeleitet. Hat jemand eine Frage zu Steuern, fragt er in der nächste Frage, zu welchen Steuern er eine Frage hat. Gibt es zum Beispiel eine Frage über die Öffnungszeiten der Abteilung, wird es das System automatisch beantworten können (Selbstbedienung).

# Die Vorteile von „Offene Frage Spracherkennung“

- Schnellere und bessere Klassifizierung und Routing - Menüs im Vergleich zu IVR Menüs (90% gegenüber 60%)
- Bessere Auslastung (+10%) der Self-Service-Anwendungen
- Die Möglichkeit für Anrufer, eine Frage in ihren eigenen Worten und Akzent zu fragen
- Positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit (+1)
- Ein Anruf ist durchschnittlich 25 Sekunden kürzer und daher effizienter

Telecats ist in 1993 gegründet und hat schon mehr als 400 Kunden in verschiedenste Bereiche. Es gibt Schnittstelle mit all führende Telekomnetzwerken, Plattformen und Applikations.

**Telecats GmbH**  
**Alszeile 72**  
**1170 Wien Österreich**  
[www.telecats.at](http://www.telecats.at)

**Kontaktperson:**  
**Dipl. Ing. M.H. Wassink Managing Director**  
**mobile: +43 (0)664 314 8434**  
**e-mail: [m.wassink@telecats.at](mailto:m.wassink@telecats.at)**

