

Telefon-Banking macht High-Tech persönlich

Sie haben die Telefonnummer (040) 3 80 15 55 gewählt: „Guten Tag“ – diese freundliche Stimme kennen Sie doch! Eigentlich wollen Sie nur übers Telefon die Zahlen auf Ihrem Konto abhören. Doch auf einmal sprechen Sie mit der Lotto-Moderatorin Karin Tietze-Ludwig. Als Stimme eines Telefonbanking-Computers, führt sie durch alle Dienste, die ein kontoführendes Geldinstitut haben muß. Diese neue Serviceleistung bietet jetzt zum Beispiel auch die Sparda-Bank an.

Sinn machen Überweisungen, Abfragen und Infos übers Telefon deshalb, weil die 80 000 Kunden der Genossenschaftsbank in dem großflächigen Geschäftsgebiet Hamburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen leben. Das betreut die Sparda-Bank mit nur zwölf Filialen.

10 000 Kunden erwartet die Bank noch in diesem Jahr als Telefon-Banking-Benutzer.



Heinz Wings, Vorstandsmitglied der Sparda-Bank, erwartet 10 000 Kunden für das Telefon-Banking in diesem Jahr.

Das Unternehmen, mit Hauptsitz am Bahnhof Altona, will damit „näher zum Kunden“. Das bedeutet zum Beispiel auch, daß man nur die Nummer „seiner“ Niederlassung meist zum Ortstarif anruft und an den Hauptcomputer weitergeleitet wird. Und wer persönliche Beratung braucht, bekommt auch die, von acht bis 19.30 Uhr. Dann allerdings nicht von der Lotto-Fee, sondern den Mitarbeitern des zentralen Telefon-teams.

Der Kunde hat beim Telefon-Banking die Wahl zwischen Sprachsteuerung, man sagt Zahlen, „Ja“ und

„Nein“, oder piept per Tastatur Befehle ein.

Telefon-Banking ist nur ein erster Schritt zum „Ausbau der Multimedia-Bank in der virtuellen Realität“, die sich Heinz Wings vorstellt. Der stellvertretende Vorsitzende der Sparda-Bank glaubt, mit Computern und neuen Medien die alltäglichen Geschäfte mit langen Anfahrten auf einige Arbeitsminuten am heimischen Monitor oder Telefon reduzieren zu können.

Er schwört sein Unternehmen aber auch auf mehr persönliche Nähe zum Kunden ein. Unter anderem so: Der Hauptsitz und die Außenstellen verwandeln sich gerade in „Filialen der Zukunft“. Einmal ist dort der Selbstbedienungsbereich mit Kontodruckern, Geldautomaten und Überwe-

sungs-Terminals. Ohne Schlangestehen gewinnt man Zeit für ein

Beratungsgespräch und andere Tätigkeiten. Die Schreibtische stehen in diskreten Abständen zueinander und teilweise in Extraräumen. Nicht jeder Tischnachbar muß die Schulden des anderen mithören... Der Co-Autor des Buches „Lean Banking - Wege zur Marktführerschaft“, Wings, will die Firma für Mitarbeiter und Kunden noch übersichtlicher gestalten. „Dafür müssen wir immer einen Schritt voraus sein.“ Da reicht die kostenlose Gehaltskontoführung allein nicht mehr aus.“

Soul-Granate Requiem im

Gibt es ein Leben nach dem Tod? Ja. Zumindest im Theater. Ganz präzise: Im Delphi-Theater. Dort soll in der zweiten Juli-Hälfte eine „Show & Musical-Solidaritäts-Gala“ zugunsten der „Delphi-Geschädigten“ steigen. Eine gute Idee, die in der Tat bitter nötig ist. Handwerker, Angestellte und Zulieferbetriebe sitzen immer noch auf unbezahlten Rechnungen.

Angedacht und organisiert wird das Benefiz-Spektakel von Allround-Künstlerin **Susanne-Elisabeth Walbaum**, ein Knochenjob, denn das Arbeitspensum der umtriebigen Künstlerin ist schon jetzt gewaltig. Abends steht sie in **Fifty-Fifty** auf der Tivoli-Bühne (morgen allerletzte Vorstellung!), tagsüber sind Proben fürs **Weißer Röhl** angesagt (Premiere 17. Juni). Auf Abruf ist „Miss Walbaum“ das **Taxi-Girl in On the Town** an der Staatsoper und jeden Sonntag ab 23 Uhr will ihr eigener **Sunny's Side Jazz Club** in der

Prinzenbar betreut werden (Top Act morgen: die Afro-Shouterin **Nathalie**). Und wann wird das Benefiz-Konzert organisiert? Die Künstlerin: „Mein Tag hat 24 Stunden. Und wenn das nicht reicht, wird halt nachts geschuftet.“ Moderieren wird die Gala **Magie-Virtuose Klaus Seiffert**. Eingeladen sind bisher neben Hamburgs gesamter Musical-Szene die Top-Choreographin **Stacey Denham** mit einer Solo-Performance, die **Soul-Granaten**

MUSICAL aktuell von Walter Wigand

Floy und Angie Stardust sowie – erstmalig in Hamburg und „live from the Cabaret“ – die **Sally Bowles** der **Bad Hersfelder Festspiele**, die fabelhafte **Pia Douwes** (u.a. als **Sissi** im Wiener Musical-Hit „**Elisabeth**“). Weitere Anregungen und Vorschläge sind erwünscht und werden unter



Feierte im Schloßchen ihren 30. Geburtstag: Fifty-Fifty-Star Anne Welte (o.) mit Röhl-Choreographin Meckie Fiedler (r).

Foto: Helae Jakubowski

Corporate Network und Telefonbanking bei der Sparda-Bank Hamburg

UNABHÄNGIG VON ZEIT UND RAUM

Telefonbanking zum Nulltarif, für Bank wie Kunden? Investitionen in sechsstelliger Höhe für das TB-System sprechen

eigentlich dagegen. Der Schlüssel zu einer kostenneutralen Lösung liegt bei der Hamburger Sparda-Bank in der

Einrichtung eines Corporate Network. Für den stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden Heinz Wings ist das der Königsweg zur Kundenbindung und -gewinnung, aber auch zur Renovierung der IT-Strukturen einer Bank.

Man kann nicht alles haben, sagen die Rheinländer: versprechen und halten! Versprochen hatte Heinz Wings, bei der Sparda-Bank Hamburg zuständig für die strategischen Weichenstellungen, insbesondere im IT-Bereich, eine integrierte Kommunikationslösung für das gesamte Privatkundengeschäft, und das ohne zusätzliche Kosten für Bank und Kunden. Als der stellvertretende Vorsitzende dieses Konzept zu entwickeln begann, hielt er das Ziel selbst fast für eine „Quadratur des Kreises“.

Daß es dennoch gelang, das gegebene Versprechen einzulösen, lag sicher auch zum Teil am 1992 gefaßten Beschluß, die vis-à-vis des Bahnhofs Hamburg Altona gelegene Hauptstelle zu erweitern und neu zu gestalten. Für die Sparda-Bank Hamburg war das genau der richtige Zeitpunkt, ihr Privatkundengeschäft auf verbreiterte Grundlagen zu stellen und eine wettbewerbsfähige Infrastruktur unternehmensweit zu schaffen – mit dem passiven und aktiven Telefonbanking als Ergänzung des Vertriebswege-Mixes.

Das unmittelbare Ziel: eine Optimierung der Kosten, für die Bank wie für den Kunden. Denn Kostenführerschaft bei Standardleistungen, zentralisierter Service und differenzierte Betreuungskonzepte je nach Kunden-

faktoren gesehen, um die Unternehmensexistenz langfristig abzusichern.

Dabei wird die Filiale nicht mehr der einzige Vertriebsweg sein, über den Bankgeschäfte abgewickelt werden. „Ihre Omnipotenz geht verloren“, ist sich Wings sicher. Daß „eine qualitative Produktnutzung mit hohem Wertschöpfungspotential“ auch auf anderen Wegen möglich ist, hätten

Non- und Nearbanks ja vorgemacht.

Die Basis der neuen Struktur ist ein Corporate Network. Es bildet in Hamburg, Schleswig-Holstein und Nordniedersachsen die technische Infrastruktur für die flächendeckende Betreuung der rund 70000 Girokontokunden. Zugleich ist es aber auch das Nervensystem für die Bank von morgen.

Was kostet die Infrastruktur?

Sparda-Bank		Einmalkosten TDM	lfd. pro Jahr TDM
TK-Anlagen (Hicom)	■ Hauptstelle ■ Filialen	vorhanden vorhanden vorhanden	
Router, Netzknoten und Netzmanagement		480	30
Sprachverarbeitungs-System - 8 Lines		150	12
TBS-System	■ Hardware (RM und Systemsoftware) ■ Software TBS incl. Installation ■ Oracle Datenbank	80 150 35	40
AfA insgesamt (4 Jahre)			223
Laufende ISDN-Kosten pro Jahr (Festverb.)			390
		895	695

Bisher konnte die Sparda-Bank Hamburg ihre 90000 Kunden nur zum Teil über Filialen erreichen. Das liegt an den Besonderheiten des Spezialinstituts für das Privatkundengeschäft. Sein großflächiges Geschäftsgebiet wird nur von einem dünn ausgelegten Filialnetz mit insgesamt 13 Filialen abgedeckt. Kunden mußten bisher den oft langwierigen Weg über Vertrauensleute gehen. Heute ist die Bank rund um die Uhr für den Kunden über Telefon kostengünstig zu erreichen.

Dem strategischen Vordenker der Sparda-Bank war einerseits klar, daß die kreative Nutzung vorhandener Basistechnologien der einzige Weg ist, neue Produkte und Vertriebsformen zu entwickeln sowie vorhandene Dienstleistungen kostengünstiger zu erbringen. Innovativ wirke die IT nur dann, so Wings, „wenn mit ihrer Hilfe neue geschäftliche Möglichkeiten erschlossen werden können“. Andererseits mußte der zwangsläufigen Entfremdung des Kunden durch den erhöhten Technikeinsatz, sei es die Selbstbedienung, das Telefonbanking oder Homebanking, entgegengewirkt werden.

Dabei durfte an einer ehemals „Institution“ nicht gerüttelt werden: die traditionell gebührenfreie Führung des Lohn- und Gehaltskontos. Deshalb mußte auch das Telefonbanking dauerhaft zum Nulltarif geboten werden. Allenfalls der Orts- oder Nahtarif für ein Telefongespräch erschien zumutbar.

Damit wurde die Einrichtung eines ISDN-basierten Corporate Network als „Königsweg“ unausweichlich. Der Einsatz eines unternehmenseigenen Telefonnetzes verspricht um so mehr eine kostengünstige Kommunikation, als die Sprachkomprimierung darauf seit Anfang 1993 zugelassen ist.

Ohne eigenes Netz hätte die Sparda-Bank eine 0130-Nummer für den Telefondienst einrichten müssen, um ihn attraktiv zu machen, mit unkalkulierbaren Kosten für das Institut. Auch die 0180-Nummer verbot sich aus diesem Grund. Für 70 Prozent der Kunden wären Fernspreckgebühren angefallen, zu Lasten der Bank.

Mit dem Corporate Network wach-

Kosteneinsparungen pro Jahr



	lfd. pro Jahr TDM
■ Anschlüsse im Rechenzentrum	60
■ Interne Telefonate	100
■ Datentrain X.25	300
■ Telefonkosten „Aktives Telefonteam“	70
■ ISDN-Wählverbindungen für gesamtete Überweisungen	20
■ Weitere Funktionalitäten (z.B. Elektronische Akte)	
■ Keine 0180er-Nummer für Kundengespräche notwendig (ca. 240000 Gespräche à durchschnittlich DM 1,00)	240
	790

Ergebnis: Corporate Network und Telefonbanking zum „Nulltarif!“

sen jetzt konventionelle Datenverarbeitung und Telefon als Kommunikationsinstrument für jedermann zusammen, auch für erklärte Technikgegner und Kunden, die ein SB-Gerät oder einen PC nicht bedienen können oder wollen.

Aus Kostengründen wurde nur zu den fünf außerhalb vom Hauptstandort Hamburg gelegenen Filialen eine ISDN-Festverbindung von der Deutschen Telekom gemietet, um sie an das Telefonbanking-System in der Zentrale anzuschließen. Die Kosten dafür liegen nur unwesentlich höher als jene für die zuvor genutzten X.25-Leitungen.

Die Hamburger Kunden hingegen wählen sich direkt ein. Damit konnte die Installation hochpreisiger Sprachmultiplexer zumindest in den Stadtfilialen vermieden werden. Ihre Aufgabe ist es, komprimierte Sprache, Daten und digitalisierte Dokumente im Netz zu übermitteln.

Der Vorteil der gewählten Sprachdaten-Multiplexer 5810/x von Datus: Sie erlauben, anders als die sonst üblichen Geräte, eine variable Aufteilung der Bandbreite je nach aktuellem Bedarf und eine Priorisierung der Anwendungen. Laufen keine Gespräche, stehen die Leitungen für den Datentransport zur Verfügung. In publikumsintensiven Zeiten dagegen

ist die notwendige Bandbreite für die Gespräche freigehalten.

In der ersten Ausbaustufe werden bis zu vier Gespräche gleichzeitig über den ersten 64 KB-Kanal übertragen. Der freie Rest – etwa 20 KB – ist für die Datenübertragung reserviert. Den zweiten Kanal nutzt die Bank zur Übertragung von Images.

Die erforderlichen Telefonanlagen – zum Beispiel Hicom 300 von Siemens – und die lokalen Netze waren ohnehin schon geplant oder vorhanden.

Der Kunde merkt von der ausgefeilten Technik im Hintergrund praktisch nichts. Er wählt einfach die Nummer seiner Filiale. Automatisch wird er von dort an das zentral in Hamburg angesiedelte Telefon-Team für die persönliche Betreuung oder an die beiden Sprachcomputer in der Hauptstelle vermittelt.

Hier werden Spracheingaben oder Signaltöne via Telefontastatur in digitale Zeichen umgesetzt. Erst wenn sich der Kunde durch Geheim- und Kontonummer korrekt ausgewiesen hat, werden die gewünschten Informationen aus der Datenbank geliefert. Sie liegt zusammen mit dem TB-System der GSSE, einem Tochterunternehmen von SNI, auf einem eigenen RM 600-Rechner, um jeden Zugang von außen zu den Host-Daten (KORDOBA) abzuschotten. Dieser Telefonbanking-Rechner arbeitet offline und wird mehrmals am Tag vom Kontoführungssystem aktualisiert.

Durch Verfälschung bestimmter Daten können Unbefugte die im Corporate Network versandten Informationen nicht ausspähen. Damit werden auch Sicherheit und Datenschutz großgeschrieben.

90 Prozent aller Kunden der Sparda-Bank werden mit dieser Lösung zum Orts- oder Nahtarif bedient. Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG und des Bundeseisenbahnvermögens, die Stammklientel der früher ausschließlich für Eisenbahner tätigen Bank, sind sogar über das bahneigene Telefonnetz zum Nulltarif eingebunden – von ganz Deutschland aus.

Ähnlich günstig stellt sich die Gebührensituation für die aktive Marktbearbeitung dar. Sie erhielt

einen völlig neuen Stellenwert, seit die Bank die gesamten Telefonaktivitäten in einer Direktbank zusammengefaßt hat. Nach bestimmten Kriterien ausgewählte Kunden werden im Rahmen von Marketingaktionen jetzt direkt angesprochen, mit einer laut Wings „unerwartet positiven Resonanz“.

Im persönlichen Gespräch am Telefon konnten deutlich mehr Neugeschäfte abgeschlossen werden als bisher über die Filialen, bei Prolongationen sogar „draufgesattelt“ und somit den Mitbewerbern Anteile abgenommen werden. Und das zu denkbar niedrigen Telefonkosten.

Denn zunächst nutzen die Mitarbeiter das bankeigene Netz und verlassen es erst an der gebühroptimalen Stelle zur Weitervermittlung an



Heinz Wings: Erfolgreiche Quadratur des Kreises.

das öffentliche Netz. Gezahlt wird meist nur der Ortstarif. Eine spezielle Vermittlungstechnik, Low-cost-routing genannt, sucht automatisch den preisgünstigsten Weg.

Mehr als 3 000 Kunden konnten in den ersten sechs Wochen geworben werden. Anfangs wurden sogar 40 bis 50 Fremdkunden am Tag registriert. „Sie wären über die Filialen nicht auf uns aufmerksam geworden“, glaubt Wings.

Und während vergleichbare Banken allenfalls 20 Überweisungen am Wochenende in ihrem elektronischen Briefkasten finden, weist die Sparda-Bank bereits 200 und mehr aus.

Die Kostenrechnung für die Corporate Network/TBS-Lösung kann sich sehen lassen. Laufenden Kosten in Höhe von 695 000 Mark stehen Einsparungen von 790 000 Mark im Jahr gegenüber, bei einmaligen Investitionskosten von 895 000 Mark. Der Pfiff daran: Je intensiver das Netz

Das ISDN-basierte Corporate Network: Über Kosten und Nutzen

1. Die gesamte bankinterne Kommunikation wird kostenlos geführt.

2. X.25-Netzkosten für den Datentransport entfallen ganz.

3. Neue Dienste werden erschlossen, von multimedialen Anwendungen im SB-Bereich über die Videokonferenz am PC-Arbeitsplatz bis hin zu Tele-Arbeitsplätzen und Tele-Lernangeboten.

4. Hoher Komfort der ISDN-Telefonanlagen, zum Beispiel Dreiererschaltung, Team-Schaltungen, Rufumleitung, automatischer Rückruf, verbunden mit der genauen Zuordnung der Kosten.

5. Möglichkeit der gemeinsamen Nutzung zentraler Ressourcen wie Daten- oder Voice-Mail-Server.

6. Öffnung des Netzes für Dritte ab 1998.

7. Lokale Netze sind darüber zu verbinden. Die PC-LANs der Filialen lassen sich über das ISDN-basierte unternehmenseigene Netz zu extrem niedrigen Kosten in das LAN der Zentrale einbinden.

8. Dynamische Bandbreitenaufteilung hinsichtlich Daten und Sprache, die zu einer optimalen, prioritätsgesteuerten Leitungsnutzung führt.

einmal genutzt wird, desto höher sind die Spareffekte.

Weitere Einsparungen ergeben sich daraus, daß das Netzkonzept von Siemens eine Remote-Wartung vorsieht, für den LAN- wie für den WAN-Bereich (Wide Area Network). Und zwar rund um die Uhr an allen Tagen.

Neu aufgemacht wird die Rechnung nochmals, wenn 1998 das Sprachmonopol der Telekom fällt. Dann dürften durch preisgünstigere Netzbetreiber die Kosten drastisch fallen, aber auch Dritte, beispielsweise Kunden, das Netz kostenpflichtig mit-

benutzen, was heute nur unentgeltlich gestattet ist, soweit der Kunde im bankeigenen Netz verbleibt.

Mehr als alle rechenbaren Vorteile zählen für die strategischen Planer jedoch die Zusatznutzen, die auf der neuen Plattform zu einer Optimierung und Neustrukturierung der gesamten Vertriebswege führen. Für die vertriebliche Entwicklung ist das Corporate Network der Dreh- und Angelpunkt für künftige Anwendungen.

Dazu gehört sowohl das dezentrale Einlesen von Überweisungen mit zentraler Bearbeitung der per Draht geschickten Images, was den Überweisungsdurchlauf deutlich verkürzt und überschaubar macht, als auch die elektronische Aktenführung. Hinzu kommen wird die Möglichkeit für Videobanking und Videokonferenzen, bis hin zur virtuellen Bank, zur Telearbeit zu Hause und zu regionalen Online-Diensten.

Schon bald werden die Kunden von Beratungskabinen in den SB-Zonen über Telefon und Videobildschirm mit ihrem Betreuer persönlich sprechen und mit ihm gemeinsam Dokumente bearbeiten können – ohne zusätzliche Daten- und Sprachübertragungskosten für die Bank.

Hat dann der Kunde zu Hause eine multimediale PC-Infrastruktur, so kann er über seinen ISDN-Anschluß seinen Berater auch per Videokonferenz kontaktieren.

Für Wings sind diese Ergebnisse „der Beweis, daß der Aufwand für die Technik durchaus zu beherrschen ist“. Das Nullsummenspiel für die Einführung von Telefonbanking und Corporate Network widerlege die weit verbreitete Meinung, daß IT-Lösungen mit weitreichenden Wirkungen für das Bankgeschäft stets mit hohen Kosten verbunden sein müßten.

Die Schlüssigkeit der Lösung und der alle Unternehmensbereiche erfassende Ansatz war denn auch der Grund, daß die Direktmarketing Akademie für Finanzdienstleistungen der Sparda-Bank Hamburg den „Goldenen Bumerang“ verliehen hat – für eine „für den Kunden bequeme, zeit- und kostensparende Lösung, die wegweisend für alle anderen Banken sein kann“.

Verbesserter Kundenservice

Sparda-Bank Hamburg setzt auf Telefonbanking mit Spracherkennung

Die Sparda-Bank Hamburg eG mit Filialen von Flensburg bis Lüneburg ergänzt ihren Kundenservice seit einigen Monaten mit Telebanking über Spracherkennungssysteme. Eingesetzt sind Premier G1-Systeme mit integrierter Spracherkennung. Warum Kunden und Betreiber von diesem Angebot profitieren, insbesondere wenn es auf einem Corporate Network basiert, beschreiben Stefanie Zender, Product Manager Video/Voice bei Controlware und Andreas Manzato von Netplan Medienservice.

In dem relativ großen Geschäftsgebiet, Hamburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen, betreut die Sparda-Bank mit 250 Mitarbeitern über 90 000 Kunden in nur zwölf Filialen. Weil darunter der Kundenservice nicht leiden darf, ist das Institut stets offen für technische Innovationen, die sowohl den Kunden als auch der Bank Vorteile verschaffen.

Vom Einsatz der Spracherkennungssysteme im Bereich Telebanking ver-

schnell und effizient Anrufe bearbeiten, Mitarbeiter entlasten.

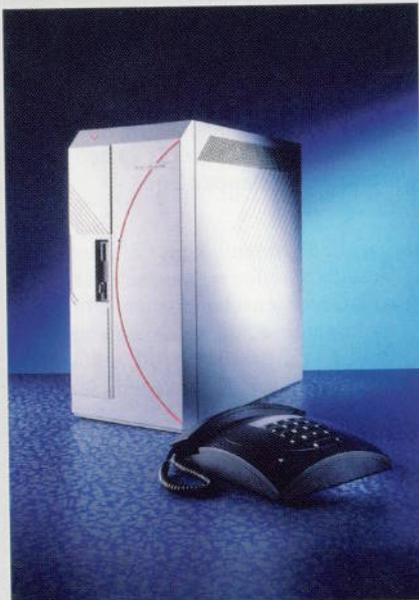
Telebanking zum Ortstarif

Beide Premier G1-Systeme installierte die Controlware GmbH in Hamburg. Alle Filialen können sie innerhalb eines Corporate Networks über ISDN anwählen. Das heißt: Ein Kunde in Flensburg bezahlt für den Service aus Hamburg nur den Ortstarif. Noch kostengünstiger fahren die bei der Deutschen Bahn AG beschäftigten Kunden - eine aus Tradition dem Geldinstitut verbundene Klientel. Auf zwei Leitungen können sie sich kostenfrei über das bahneigene BASA-Netz und eine Hicom-200-Anlage in den automatischen Telefonservice einwählen.

Von Anfang an war klar: Das Angebot, kostenfrei Girokonten zu führen und gleichzeitig die Kunden mit teuren Ferngesprächstarifen zu belasten, wäre paradox. Deshalb der aufwendige Weg über eine Komplettlösung mit Corporate Network.

Willkommener Nebeneffekt: In den Leitungskosten sind die internen Gespräche zwischen den Filialen und die Gespräche des aktiven Telefonteams enthalten. Möglich ist auch, elektronische Akten zu führen, und - noch geplant - multimediale SB-Beratungs-Anwendungen. Zwar sind die Anlaufkosten für das Gesamtprojekt zunächst hoch, das Konzept amortisiert sich aber in kurzer Zeit.

Weil beide Systeme je vier Telefonleitungen haben, können die Kunden sechs Anschlüsse, die über eine Hicom 300 geschaltet sind, nutzen. Hinzu kommen die beiden Telefonleitungen für Bahnbedienstete. Untereinander ver-



G1-System mit integrierter Spracherkennung.

spricht man sich allerdings auch wichtige strategische Pluspunkte gegenüber Geldinstituten, die solche Dienste noch nicht anbieten. Deshalb rechnet die Sparda-Bank damit, nicht nur Kunden mit einem erweiteren Serviceangebot zu binden, sondern auch neue zu gewinnen. Die erwarteten Vorteile sind: Bankgeschäfte via Telefon unproblematisch erledigen, Dienstleistungen durchgehend 24 Stunden an sieben Tagen der Woche anbieten, keine Wartezeiten,

 STRATEGIE

 TECHNOLOGIE

 ORGANISATION

 VERTRIEBSPOLITIK

 PREISPOLITIK

 PRODUKTPOLITIK

 ANLAGE / RISK-MANAGEMENT

 MARKETING / SERVICE

 SICHERHEIT

Mit voller Kraft



bindet eine Ethernet-Leitung die Systeme mit direktem Zugriff auf die separat in einem RM 600-Rechner gespeicherten Daten der Telebanking-Kunden. Wird ein Anrufer zu einem Kundenberater durchgestellt, erscheint auf seinem PC automatisch der aktuelle Datensatz.

Der Normalfall: Der Kunde wird vom interaktiven Spracherkennungssystem



Automatisch erscheint am PC des Kundenberaters der aktuelle Datensatz des Anrufers.

begrüßt, legitimiert sich mit Kontonummer und PIN, um Kontostand abzufragen, Überweisungen und Daueraufträge zu tätigen oder die letzten fünf Buchungen seines Kontos abzurufen. Darüber hinaus sind allgemeine Bankinformationen abfragbar und der Kunde kann sich jederzeit zu einem „echten“ Kundenberater durchstellen lassen.

Die Sparda-Bank konnte die „Lottofee“ Karin Tietze-Ludwig gewinnen, dem Spracherkennungssystem ihre Stimme zu leihen. Der Wunsch nach einer besonderen Stimme hat einen sachlichen Hintergrund: Eine ausgebildete Sprecherin erhöht die Professionalität der Applikation und wird vom Anrufer besser verstanden. Das gilt erst recht,

voraus!

Bestimmen Sie den Kurs. Und mit umfassender Unterstützung – von Anfang an – helfen wir Ihnen, Ihr EDV-Projekt schnell und reibungslos zu verwirklichen. Denn GFC bietet Ihnen **Software, Hardware und Service aus einer Hand**. Rufen Sie uns an! GFC mbH · Vogelsanger Weg 39 · D-40470 Düsseldorf
Telefon (02 11) 6 18 95-0 · Fax (02 11) 6 18 95-74
Betriebsdaten- und Zeitdatenerfassung · Zutrittskontrolle · Auftrags- und Maschinendatenerfassung

Zutrittskontrolle für die AS/400

GFC

Gesellschaft für Computertechnik

„Spracherkennungssysteme verändern die Vertriebswelt der Banken.“



Heinz Wings, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Sparda-Bank Hamburg eG

wenn der Kunde noch nicht mit der Spracherkennung vertraut ist und den Erläuterungen genau folgen muß.

Sprecherunabhängige Spracherkennung

Die interaktiven Systeme können sowohl über Tastatur eines Mehrfrequenz-Telefons als auch sprecherunabhängige Spracheingabe bedient werden. Die Sparda-Bank bietet dem Kunden beide Varianten an. Er entscheidet sich zu Beginn des Gesprächs.

Bei der sprecherunabhängigen Spracherkennung beschränkt man sich auf einen minimalen, für die Kommunikation ausreichenden Wortschatz. Die Premier G1-Systeme „verstehen“ bei der Sparda-Bank die Zahlen 0 bis 9 sowie die Worte ja und nein. Möglich ist, die Kommunikation mit Key-Worten auszuweiten, wie Kontostand, Überweisung, Euroschecks, um die Konversation komfortabler zu gestalten.

Die Benutzerführung ist speziell auf den jeweiligen Kundeneinsatz zugeschnitten. Die Abfrage muß schnell und bequem möglich sein. Dabei unterstützte der Anbieter die Sparda-Bank tatkräftig.

Im Vorfeld des Projekts prüfte das Institut ein breites Auswahlangebot. Wichtig war, daß sich die Neuinstallation problemlos in das Kontoführungssystem KORDOBA von SNI integrieren

ließ. Schließlich wurde SNI zusammen mit GSSE (eine für die Software-Applikation im Projekt zuständige SNI-Tochter) und Controlware beauftragt. Entscheidend war auch das Leistungsmerkmal „Continuous Speech“: Das System versteht Zahlenreihen ohne Signalton zwischen den einzelnen Ziffern. So entfallen lästige Sprechpausen, die Konversation wird flüssiger und bedienerfreundlicher.

Während der im Herbst '94 begonnenen Installationsphase fanden regelmäßige Gespräche zwischen allen Beteiligten statt. Die Tests waren umfangreich, denn geprüft wurde auch, wie sich die Systeme unter den Bedingungen im Corporate Network bewähren. Wird komprimierte Sprache übertragen, werden Höhen und Tiefen im Spitzenbereich weggeschnitten. Deshalb befürchtete man eine schlechtere Kommunikation. Diese Tests verliefen aber ebenso positiv wie die folgenden mit verschiedensten Anruferstimmen. Sogar bei ausländischen Sprechern mit starkem Akzent funktioniert alles einwandfrei.

Seit März 1995 läuft der Echtbetrieb. Zunächst probierten die Mitarbeiter das Telebanking aus, um den internen Testlauf abzuschließen und die Kollegen zu schulen. Vier Wochen später Freigabe

Welche Ziele sollen mit diesem Beitrag erreicht werden?

Den Einsatz von Spracherkennungssystemen im Telebanking beschreiben.

Worin besteht der Lösungsansatz?

Anbinden eines Spracherkennungssystems an die Nebenstellenanlage und die Kundendatenbank der Sparda-Bank.

Weshalb wird das Vorgehen für empfehlenswert gehalten?

Verbesserter Kundenservice 24-Stunden an 7 Tagen der Woche, von Routinearbeiten entlastete Mitarbeiter.

Wo sehen Sie Nutzen und Kosten?

Verbesserter Kundenservice bei schnellen Amortisationszeiten der Technologie.

für den Kundenbetrieb, nicht ohne mit entsprechenden Unterlagen über den neuen Service informiert zu haben. In kürzester Zeit hatten sich eintausend Kunden angemeldet, nach nur sechs Wochen waren es rund dreitausend. Am Jahresende 1995 dürften es schon 9000 sein. □

Die Systemkonfiguration mit Spracherkennungssystem in der Sparda-Bank.

