



## **Pressemitteilung**

### **Automatischer Sprachagent für den Kundenkontakt**

#### **Münchener Verkehrsverbund setzt auf sprachgesteuerte Fahrplanauskunft**

München/Berlin, 22. Mai 2007 - Eigentlich gehört es zu den Ritualen des Münchener Frühsommers, dass der FC Bayern <http://www.fcb.de> seine Anhänger zur jährlichen Siegesfeier auf dem Marienplatz begrüßt. Daraus wird in diesem Jahr nichts. Zehntausende Fans werden zu Hause bleiben müssen. Und wenn sie doch mal wieder kommen und nach dem Weg zum Marienplatz fragen, dann ist der Münchner Verkehrs- und Tarifverbund <http://www.mvv-muenchen.de> bestens vorbereitet. Seit gut einem Jahr nämlich ist die sprachgesteuerte Fahrplanauskunft als Bestandteil der elektronischen Fahrplanauskunft EFA in Betrieb. Dort gibt es unter der Telefonnummer 089 - 41 42 43 44 Informationen zu allen 4.500 MVV-Haltestellen des ÖPNV, 2.500 Points of Interest und 450.000 Adressen in München. Auf Wunsch werden die Ergebnisse auch als Fax oder SMS mitgeteilt: „In vielen Bereichen ist die automatisierte Selbstbedienung im Sprachportal nicht mehr wegzudenken“, erklärt Christoph Pause, Redakteur der Fachzeitschrift Teletalk. Viele Verbraucher fürchteten in der Vergangenheit die maschinellen Sprachagenten, die bisweilen Nerven und Ohren mit falscher Wiedergabe der Anfrage und scheppernder Sprachausgabe strapazierten. Das war gestern.

Nach Angaben des Münchner Verkehrs- und Tarifverbundes können über den sprechenden Fahrplan ungefähr 40 Prozent aller Anrufe abschließend behandelt werden. Mit einer einfachen „Weiter“-Eingabe kann der Anrufer sich aber auch ins Call Center durchstellen lassen, um komplexere Fragen zu klären. Der Härtestest war die Fußball-Weltmeisterschaft im letzten Jahr. „Die Vorteile des neuen Systems sind natürlich die Entlastung unserer Call Center-Mitarbeiter von Routineanfragen einerseits und die ständige Erreichbarkeit andererseits“, sagt Susanne Strasser, Bereichsleiterin Marketing des MVV. Das Sprachportal ist täglich rund um die Uhr erreichbar. Darüber hinaus sei auch eine Abnahme der Kunden-Beschwerden zu verzeichnen. „An Werktagen mit durchschnittlichem Verkehrsaufkommen“, so MVV-Projektleiter Bernhard Segl, „werden rund 1000 Anfragen über die sprachgesteuerte Auskunft abgewickelt.“ Aber auch bei Großveranstaltungen wie dem Papstbesuch oder dem Oktoberfest gebe es keine Probleme, da genügend Kapazitätsreserven zur Verfügung stehen. Seit dem Frühjahr ist der Dialog auch in englischer Sprache möglich. Dazu starte man die Unterhaltung einfach mit der Eingabe „Englisch“.

Viele Verkehrsunternehmen haben das Potenzial erkannt, das im Einsatz der Sprachtechnik zur Fahrplanauskunft liegt. Allein die ständige Erreichbarkeit ist ein schwerwiegendes Argument. Die

Westfälische Verkehrsgesellschaft beispielsweise gibt im Auftrag des Landes Nordrhein-Westfalen und aller Verkehrsbetriebe Anrufern Auskünfte zu den Fahrplänen an Rhein und Ruhr. Die Fahrplanauskunft des Hamburger Verkehrsverbunds informiert Anrufer über alle Verbindungen in der Metropolregion zwischen Ost- und Nordsee. Die Liste lässt sich fast beliebig verlängern.

Sechs Wochen hat es nur gedauert, bis das im Rahmen der Initiative „Neue Mobilitätsdienste“ der Regierung von Oberbayern geförderte Sprachportal in München zum Einsatz kam. Rund 300.000 Euro wurden investiert, die laufenden Personalkosten bleiben stabil und überschaubar – ein Argument, das mit einer Outsourcing-Variante an einen externen Call-Center-Dienstleister nicht gegriffen hätte. „Durch 24-stündige Erreichbarkeit erzielt der MVV eine Akzeptanzsteigerung der telefonischen Auskunft und verbessert dadurch auch sein Image“, erklärt Lupo Pape, Geschäftsführer des Berliner Unternehmens SemanticEdge <http://www.semanticedge.de>. SemanticEdge hat die sprachgesteuerte Münchener Fahrplanauskunft verwirklicht. Wichtig sind ihm die Möglichkeit eines freien Dialogs und die natürlich-sprachliche Erkennung des Start- und Zielortes, was bei Nutzern die Akzeptanz erhöhe. „Wir wollen weg von starren Dialogen, bei denen man nur bestimmte Begriffe verwenden kann, sondern freies Sprechen ermöglichen. Außerdem weist die sprachgesteuerte Fahrplanauskunft deutlich höhere Automationsgrade auf als andere im Einsatz befindliche Lösungen und macht sich relativ schnell bezahlt“, sagt Pape. Auch für mobilitätseingeschränkte Nutzer sei die Fahrplanauskunft leicht zu handhaben. Rollstuhlfahrer beispielsweise könnten ihre Einschränkung angeben und bekämen die entsprechenden Empfehlungen. „Der Dialog wird vom Benutzer aktiv gesteuert. Das System reagiert flexibel auf die Äußerungen des Anrufers und ist in der Lage, mehrere Informationen gleichzeitig zu verarbeiten, zu bestätigen oder zu korrigieren“, so der Sprachdialogexperte.

„Die Nutzerakzeptanz für den ‚Dialog mit der Maschine‘ wächst kontinuierlich“, bestätigt Silvia Hänig in den VDI-Nachrichten <http://www.vdi-nachrichten.de>. „Der mittlerweile steigende Zuspruch veranlasste in den vergangenen Jahren bereits namhafte Großkonzerne mit hohem Serviceaufkommen wie die Postbank, T-Mobile oder die Deutsche Bahn automatisierte Sprachportale einzusetzen. Während sich früher die Anrufer in der Warteschleife langweilten, weil alle Anschlüsse besetzt waren, kommt bei Sprachportalen der Kunde sofort durch.“ Demnach belegten die vielen Beispiele erfolgreicher Sprachportale, dass „der gesamte Dialogbereich eines Unternehmens durch Sprachautomaten verbessert werden kann.“

Für Rückfragen:

nic.pr

Claudia Klemp

Tel: 0228 – 620 43 82

Fax : 0228 – 620 44 75

Coburgerstr. 3

53113 Bonn

[claudia.klemp@nic-pr.de](mailto:claudia.klemp@nic-pr.de)