

Jetzt lernt das Internet sprechen!

gradwerk virtualspeaker - brings life to the web

04/2002

Ein virtualspeaker begegnet einer verbreiteten Problematik – Der mangelnden Dialogfähigkeit des Internets!

Sie kennen das Gefühl auf der Suche nach Informationen zu sein, Sie klicken hier und Sie klicken dort und kommen nicht zum Ziel? Die einfachsten Informationen scheinen zu einer unüberwindbaren Hürde zu werden. Sie suchen zum Beispiel einen Ansprechpartner, ein Produkt oder ganz einfach die Lösung eines Problems.

Viele Internetseiten beinhalten eine Vielzahl Informationen und Links zu den verschiedensten Themengebieten. Die meisten Inhalte bleiben im Geäst einer unübersichtlichen Navigationsstruktur verborgen.

Für die meisten Benutzer ist es schwierig hier den Überblick zu behalten, kurz: die mangelnde Dialogfähigkeit einer Website schafft unzufriedene Kunden.

Die Lösung liegt vor Ihnen!

Hier setzt die Idee des virtualspeakers ein! Mit diesem System aus dem Hause gradwerk kann praktisch jeder seiner Internetpräsenz Wissen und die Fähigkeit zu sprechen einhauchen. Ein virtueller Berater begrüßt, rund um die Uhr, die Besucher Ihrer Internetseite, versorgt diese mit Informationen, beantwortet Fragen und lässt sich auch gerne mal auf einen netten Plausch ein. Dabei kann der Besucher seine Fragen in natürlicher Sprache formulieren und in den direkten Dialog mit dem Berater treten.

Das schafft nicht nur Sympathie, sondern spart auch Zeit und Geld für Ihr Unternehmen, da Routinefragen gezielt auf Ihrer Seite beantwortet werden können.

Mit Leichtigkeit zum eigenen Berater

Zur Pflege des Wissens Ihres virtuellen Beraters sind keine Programmierkenntnisse oder besondere Erfahrungen notwendig, die Bedienung ist dank einer klaren und intuitiven Benutzerführung kinderleicht. Nicht nur die Bedienung ist leicht, sondern auch der Zugriff, denn es handelt sich hierbei um eine Software, welche direkt in Ihrem Internetbrowser aufgerufen und bedient werden kann, zu jeder Zeit und von jedem Ort der Erde. Sie benötigen lediglich eine Standard Internetverbindung und schon können Sie loslegen! Das notwendige virtualspeaker System wird in Form von Application-Service-Providing auf einem in unserem Hause eingerichteten Server gehostet.

Sie fragen sich, wie das Ganze gehen soll? Ganz einfach! gradwerk hat einen speziellen Erkennungslogarithmus entwickelt, der natürliche Sprache mit einer Wissensbasis abgleicht und die entsprechenden Informationen dem Besucher Ihrer Seite preisgibt. Sie fungieren als Redakteur, entscheiden sozusagen über das Wissen, die Eigenarten und Fähigkeiten Ihres Beraters, kurz Sie geben ihm die Seele, die er braucht, um Ihr Unternehmen zu repräsentieren.

Der Fantasie sind hierbei keine Grenzen gesetzt, ob männlich oder weiblich, ob Mensch oder Tier, sprechendes Logo oder Maskottchen, Sie definieren das Aussehen. Auch emotionale Darstellungen werden von Ihnen bestimmt, so kann Ihr virtualspeaker, lachen, weinen, grinsen oder auch winkend dem Besucher zeigen, dass er sich freut diesen begrüßen zu dürfen.



Ein erfolgreicher Internetauftritt. Aufgrund fehlender Dialogfunktion sehr unübersichtlich.



Ein virtualspeaker hilft Ihren Kunden zu jeder Tageszeit.

Wo bleibt die Kommunikation auf üblichen Websites? Sie geht verloren!

Viele, auch erfolgreiche, Websites kränkeln weniger an Ihrem Informationsgehalt, sondern an der Art und Weise, wie es dem Besucher ermöglicht wird, Informationen zu finden. Umfangreiche Navigationsstrukturen schaffen Verwirrung, unverständliche Bestellvorgänge, werden bereits noch vor Ihrer Vollendung abgebrochen.

Hinzu kommen die Besucher, die das Produkt nicht gefunden haben oder aufgrund unbeantworteter Fragen keine Kaufentscheidung treffen konnten, wie zum Beispiel: „Kann ich das Produkt umtauschen, wenn es mir nicht gefällt?“ oder „Gibt es das Produkt auch in einer anderen Farbe?“

Marktstudien belegen, dass die meisten User nach sieben Klicks einen Internetauftritt verlassen, weil Sie nicht zu Ihren gewünschten Informationen gelangt sind.

Auch integrierte Stichwortsuchen haben nicht den gewünschten Erfolg, da in 90% aller Fälle, zu viele Ergebnisse ausgegeben werden und den Sucher praktisch wieder an den Start seiner Suche zurückversetzen.

Die Unzufriedenheit der User ist groß, da Informationen nicht gefunden, Emails zu spät oder überhaupt nicht beantwortet werden. So bleibt nur der Anruf, im meist überlasteten Call-Center – Für den potentiellen Kunden eine unbefriedigende und für das Unternehmen eine sehr teure Lösung.

Das gradwerk hat sich dieser Problematik angenommen und den virtualspeaker ins Leben gerufen, ein scheinbar lebendiger Berater, der seinen Besuchern mit Rat und Tat zur Seite steht – zu jeder Tageszeit!



virtualspeaker für den HSV Handball

Ein virtualspeaker kann Dialoge führen – So wie Du und ich!

Ein virtualspeaker hilft Ihren Kunden nicht nur Informationen zu finden, sondern begleitet Sie auch beim Einkauf, leitet Sie direkt in den Chat Ihrer Vertriebsabteilung und hilft Ihnen auch ein Bestellformular auszufüllen.

Er wird zu einem fortwährenden Ansprechpartner mit Gefühl, er zeigt dabei weder Müdigkeitserscheinungen, noch Unzufriedenheit, er ist immer für den Kunden da.

Umfragen belegen, dass sich die meisten Kunden dialogfähige Internetseiten wünschen. Dieser Wunsch ist so alt wie die Menschheit, nach Einführung des Internets wurde dieses Manko übersehen, wenn nicht sogar ignoriert.

Ein virtualspeaker kann viele Funktionen haben – Sie entscheiden welche!

Orientierungshilfe

Er führt Ihre Besucher durch ein umfangreiches Internetangebot und öffnet auf Wunsch auch relevante Seiten Ihres Webauftritts.

Virtueller Verkäufer

Er leitet Besucher durch den Bestellvorgang und beantwortet hierbei wichtige Fragen zu dem gewünschten Produkt. Er kann auch gezielte Produktempfehlungen abgeben und Entscheidungen des Nutzers abnehmen.

Supporter

Ihre Produkte sind erklärungsbedürftig und komplex in Ihrer Handhabung? Ihr virtualspeaker steht Ihren Kunden Tag und Nacht zur Verfügung, um Probleme Ihrer Käufer zu lösen. Auch das Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten geht um ein Vielfaches über übliche FAQ Seiten hinaus.

Marktforscher

Da alle Gespräche anonym aufgezeichnet werden, haben Sie jederzeit Einblick in die Wünsche und Fragen Ihrer potentiellen Kunden. Statistische Auswertungen helfen Ihnen zudem den Erfolg Ihres Beraters genauer einzuschätzen.

Entertainer

Ein virtualspeaker füllt Ihre Website mit Leben und bringt Ihren Besuchern Spaß, er verkörpert die Seele Ihrer Firma. Ihre Kunden werden dies zu schätzen wissen, denn der Dialog macht Spaß und bringt Sie schneller an Ihr Ziel – Besucher bleiben länger und kommen häufiger wieder.

Natürlich kann Ihr virtualspeaker auch alles in einem sein, denn mit der Administrationssoftware aus dem Hause gradwerk stehen Ihnen, ausnahmslos alle diese Möglichkeiten offen. Entscheidend ist der Aufbau der Wissensbasis, die sich ohne technische Vorkenntnisse pflegen und erweitern lässt.

Ein virtualspeaker macht sich schnell bezahlt!

Die Beispiele zeigen deutlich, dass ein virtualspeaker weitaus mehr ist, als nur eine nette innovative Lösung für Ihre Unternehmenspräsentation, denn

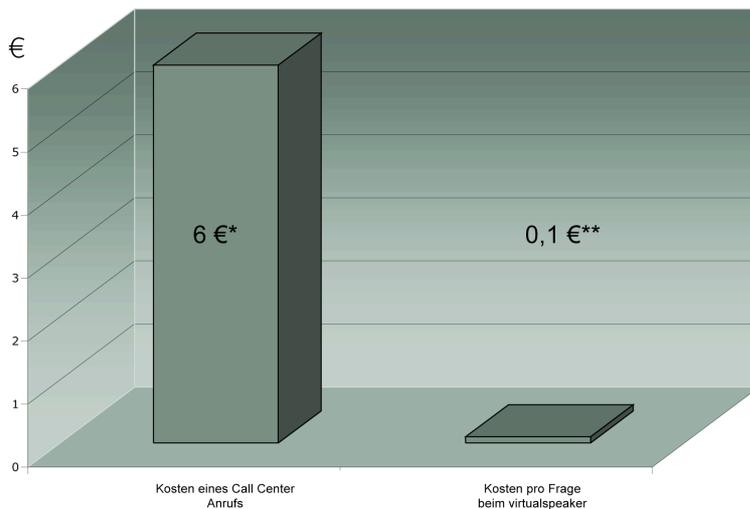
er **steigert Ihren Umsatz**, da er bei der Produktauswahl berät und den Kaufvorgang gezielt betreut und Ihren Besuchern dabei hilft diesen auch zu beenden.

er **stimmt Ihre Kunden zufrieden**, da er Tag und Nacht verfügbar ist und Ihren Besuchern das Gefühl gibt, erwünscht zu sein.

er **spart Geld** in Support und Vertrieb, da er Fragen und Probleme direkt beantwortet und löst, ohne kostenintensive Call-Center (siehe Diagramm) Anrufe notwendig zu machen. Dies ist weitaus wirtschaftlicher als die Beantwortung von unzähligen Telefonaten und Emails.

er **sammelt wertvolle statistische Informationen** über die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden, die auch den zukünftigen Ausbau Ihrer Internetpräsenz positiv beeinflussen.

Zu guter letzt **bringt ein virtualspeaker auch noch eine Menge Spaß**, da er eine emotionale Bindung mit Ihren Kunden aufbaut und Ihn dazu animiert länger auf Ihrer Seite zu verweilen und auch zum Wiederkehren anregt.



* Durschnittliches 4 Minuten-Gespräch in einem Call Center
 ** Schätzung: Server, Datentransfer und Pflege

Mit dem virtualspeaker der Firma gradwerk lernen Websites auf einfache Weise zu kommunizieren

Das Pflegen der notwendigen Wissensbasis ist eines der leichtesten Übungen, denn es verlangt keine technische Vorkenntnisse, sondern vielmehr die Fähigkeit kreative Dialoge zu schreiben. Dank einer intuitiven Benutzerführung bedarf es keiner mehrtägigen Schulungen und dem entlenen Studium des Handbuchs.

Jeder ist in der Lage sein eigenes virtualspeaker Projekt umzusetzen und zum gewünschten Erfolg zu führen. Hierzu stehen Ihnen eine Vielzahl mächtiger Funktionen zur Verfügung, sehen Sie hierzu eine Auswahl:

Eine **Benutzerverwaltung** bietet ein Höchstmaß an Sicherheit, jedem Autor können gezielte Rechte zugewiesen werden. Sicherheitsverletzungen werden umgehend lokalisiert und gemeldet.

Der **Erkennungeditor** offeriert, dank der klick-by-klick Technologie, schnelle Pflege- und Erweiterungsmöglichkeiten der einzelnen Auslöser und Regeln. Die ausgefeilte **Dialogoption** macht den Aufbau gezielter Gegenfragen und komplexer Gesprächsabläufe des virtualspeakers möglich, hierdurch werden Interaktionen zwischen User und Berater gefördert. Antworten können auch in Form von **Soundfiles** ausgegeben werden, so werden Antworten, durch eine mögliche Sprachausgabe noch realistischer.

Ein **Konstanteneditor** ermöglicht die direkte Anwendung von PHP Skripten und die Anbindung an Datenbanken und Chat Systeme. Definierte **Variablen** erlauben das Merken von benutzerspezifischen Daten, wie Name, Alter und Wohnort.

Synonyme erhöhen die Erkennungsgenauigkeit und erweitern das Erkennungsspektrum.

Die mitgelieferte **Grundwissensbasis** enthält bereits über 1.800 gebräuchliche Formulierungen.

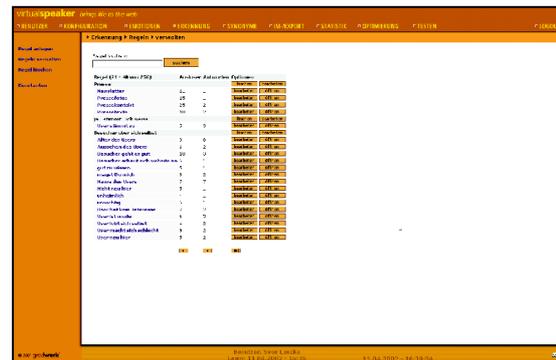
Tools zur **statistischen Auswertung** der Gesprächsprotokolle und Zugriffe erleichtern Pflege und Analyse.

Der **virtualspeaker ist eine plattformunabhängige** Software zur Pflege und Administration, die direkt über einen Internetbrowser bedient werden kann. Es ist keine Installation auf dem Rechner notwendig. Zudem können Sie die Pflege auch direkt von zu Hause aus vornehmen.

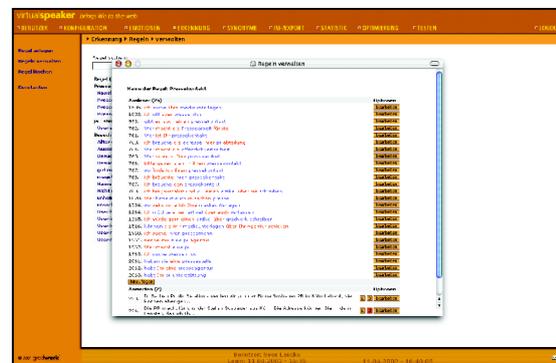
Optimierungsassistenten weisen frühzeitig auf Unstimmigkeiten in der Wissensbasis hin und vollziehen automatisch Korrekturen und Optimierungen. Automatische Datenbankassistenten sorgen für einen reibungslosen Ablauf und eine saubere Datenbank.

Integrierte **Testumgebungen** zeigen detaillierte Informationen zu eingegebenen Fragen und helfen bei der erfolgreichen Weiterentwicklung der Wissensbasis.

Kunden benötigen keine speziellen Plugins, um in den Genuss des virtualspeakers zu kommen, dennoch ist auch die Einbindung von Flash- und Quicktime Animationen jederzeit möglich.



virtualspeaker Software - Regelübersicht



virtualspeaker Software – Regeln verwalten

Gesprächsablauf

Dialogablauf von 0904052302
 Browser: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 5.12; Mac_PowerPC)
 []
 Datum: 09.04.2002
 Code/Version: Mozilla / 4.0
 Browser: MSIE 5.12.[Microsoft Internet Explorer]
 Betriebssystem: Mac_PowerPC.[MacPPC]
 Sprache: UNBEKANNT
 Cookies/Java: JA/JA
 []
User:[] hallo wer bist du
System:[] Mein Name ist Norma-Jean und ich bin Mitarbeiterin im gradwerk.

User:[] achso
System:[] ja, so ist das.

User:[] sagen sie wo finde ich ihre adresse
System:[] Ich kann Ihnen die Anschrift, samt Emailadresse, gleich hier zeigen? Nur wenn Sie möchten, soll ich?

User:[] nö lass mal lieber
System:[] Was kann ich noch für Sie tun?

User:[] keine ahnung fragen sie mich doch etwas
System:[] Ein virtualspeaker kann Ihnen Fragen beantworten und Ihnen bei der Suche nach Informationen helfen. Gleichzeitig kann er Ihnen helfen die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Möchten Sie mehr darüber wissen?

User:[] ja
System:[] Ein virtualspeaker kann für Sie Routinefragen automatisch beantworten und damit Ihr Call Center oder Ihre Vertriebsmitarbeiter um ein Vielfaches entlasten. Eine einzelne Frage in einem Call Center kann gut und gerne 15 Euro kosten, wenn Sie das einmal hochrechnen, dann sehen Sie wie schnell sich der Einsatz eines virtualspeakers bezahlt macht. Aber ich wollte uns nicht vom Thema ablenken, wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

User:[] das ist lustig
System:[] Freut mich das Sie so gerne Lachen.

User:[] was kostet dieses system hier
System:[] Sämtliche System, welche die Agentur gradwerk entwickelt hat, können von Ihnen käuflich erworben werden. Möchten Sie via Email Kontakt zu uns aufnehmen? Bei einem Termin zeigen wir Ihnen dann auch die möglichen Lizenzmodelle zur Nutzung des virtualspeakers.

User:[] sag mal bist du echt
System:[] Ich bin als virtuelle Figur so echt wie ich nur sein kann. Sie reden doch schließlich mit mir...

User:[] das glaube ich nicht
System:[] Sie können mir schon vertrauen, wenn ich es Ihnen doch sage ...

User:[] na gut
System:[] Nervt es Sie nicht auch, wenn Sie auf Internetseiten lange nach Informationen suchen müssen? Ein virtualspeaker ist die innovative Lösung, um Kunden schnell zu den gewünschten Informationen zu führen. Wollen Sie mehr dazu wissen?

User:[] war nett muss jetzt gehen
System:[] Schauen Sie doch bald mal wieder vorbei. Ich freue mich immer über Besuch!

Kontakt

Haben Sie Fragen oder wünschen Sie ein unverbindliches Gespräch? Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme.

grad**werk** interaktive medien gmbh

Bei der Lohmühle 21a
D-23554 Lübeck

Tel. + 49 (0)451 4812872
Fax + 49 (0)451 4812873

info@gradwerk.de
www.gradwerk.de