

Swisscom Hotline mit Spracherkennung statt Tastenmenü

"Ich habe eine Frage zu meiner Rechnung" – dank automatischer Spracherkennung können Kunden von Swisscom an der Swisscom Hotline ihr Anliegen künftig per Spracheingabe mitteilen. Die Eingabe per Tastendruck "wählen Sie Taste 1 etc." entfällt. So werden Kunden rascher mit den für ihr Anliegen zuständigen Mitarbeitenden verbunden, und es ist für sie bequemer und schneller.

Projektverantwortlicher Marcel Hischier über die Vorteile für die Kunden und was das konkret bedeutet.

Marcel, was ist denn nun konkret neu, wenn ein Kunde bei der Swisscom Hotline anruft?

Neu erwartet unsere Kunden ein neues Hotline-Erlebnis: Statt dem lästigen Tastaturwahl-Menü (Drücken Sie 1 für Deutsch...etc.) kann der Kunde bei seinem Anruf an der Swisscom Hotline mündlich schildern um was es geht und wird sofort automatisch mit dem richtigen Mitarbeitenden verbunden. Möglich macht dies die neu eingesetzte Sprach- und Absichtserkennung, auch Speech- und Intent-Recognition genannt. Wir erfüllen damit ein grosses Kundenbedürfnis, denn die Kunden möchten möglichst rasch verbunden werden. Wir schalten die automatische Spracherkennung nun bis zum 24. März Schritt für Schritt für alle Kunden frei.

Welche Vorteile bringt die neue Spracherkennung konkret für die Kunden?

Unsere Kunden können damit auf die natürlichste Art und Weise mit uns kommunizieren - mit der Sprache. Neu können sie in ihren Worten ihr Anliegen schildern und müssen sich nicht überlegen, auf welches angebotene Menü ihr Anliegen am besten passt. Wir können anschliessend das Anliegen viel detaillierter zuordnen, anstatt mit der Menüauswahl wie bisher. Es ist ausserdem viel einfacher und bequemer, wenn sie unterwegs sind und während eines Telefonats mit der Hotline nicht immer wieder ihr Handy vom Ohr nehmen müssen, um eine Zahl einzutippen. Durch die bessere Zuordnung des Anliegens verhindern wir anschliessend beim Gespräch, dass es zu sogenannten Transfercalls zwischen den Agenten kommt, weil wir den Anruf falsch zugeteilt haben.

Kannst du erklären, wie ein solches System funktioniert und was dabei die grosse Herausforderung war?

Wir verwenden ein Dialogsystem basierend auf künstlicher Intelligenz, das die Sprache transkribiert und daraus die Absicht des Kunden erkennt. Dieses System wird Swisscom intern trainiert und weiterentwickelt, so dass wir unsere Kunden bestmöglich verstehen.

Eine der grossen Herausforderungen besteht in der Sprachenvielfalt der Schweiz. Ausserdem kann ein solches System nicht einfach eingekauft werden, sondern muss spezifisch für Swisscom adaptiert werden.

Wie es sich anhört und funktioniert, hört man am besten hier in der Aufnahme: [Audiofile](#)

Welche Sprachen und Dialekte versteht das neue System?

Das Sprach- und Absichtserkennungssystem versteht Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Die Kunden können auch im Schweizerdeutsch-Dialekt antworten, dies wird zu einem grossen Teil verstanden. Das System wurde aber mit einem Hochdeutsch-Modul trainiert, d.h. Hochdeutsch wird sicher mit einer höheren Präzision verstanden als Dialekt.

Wie sieht es mit dem Datenschutz aus? Welche Daten der Kunden werden gespeichert, und was können Kunden tun, die das nicht möchten?

Swisscom nimmt den Schutz der Daten sehr ernst. Die Kunden können selbst entscheiden, ob wir Daten von ihnen speichern dürfen oder nicht. Die gespeicherten Spracheingaben (z.B. der Satz "Ich habe eine Frage zur Rechnung.") werden genutzt, damit das System mit künstlicher Intelligenz laufend dazulernen kann. Die Tonaufnahme wird ohne Bezug zum Kunden gespeichert und nicht für andere Zwecke

verwendet. Möchte ein Kunde dies nicht, kann er dies gleich selbst im Auswahlmenü verneinen oder an der Hotline melden, damit seine Spracheingabe nicht gespeichert wird.

Swisscom hat früher einmal mit Voiceprint einen Stimmabdruck aufgenommen, ist das nun etwas Ähnliches oder was ist der Unterschied?

Nein, die Sprach- und Absichtserkennung an der Swisscom Hotline ist nicht zu verwechseln mit Voiceprint. Bei Voiceprint ging es um die Identifikation des Kunden durch die Stimme. Dafür wurde ein Stimmabdruck (Voice Biometrie) aufgenommen, mit den Kundendaten verbunden und gespeichert. Voiceprint wurde Mitte April 2019 eingestellt und alle Aufzeichnungen wurden gelöscht.

Bei der Sprach- und Absichtserkennung geht es hingegen nicht um die Identifikation des Kunden. Es werden lediglich Sprachbefehle verarbeitet und gespeichert. Das System übersetzt automatisch die gesprochene Sprache in Text und kann so den Anruf rasch an die richtige Stelle verbinden. Die gespeicherten Aufnahmen werden nicht mit den Kundendaten verbunden, und die Stimme wird dabei nicht zur Identifikation genutzt.