

Voice User Interface Test

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Nutzer

Ob sprachgesteuerte Kundenhotlines, IVRs oder die Ansagen des Navigationsgeräts – Voice User Interfaces sind *die* Herausforderung für den Telekommunikationsmarkt. Was im Entwurf auf dem Papier vielleicht knapp und übersichtlich erscheint, kann als rein akustische Ansage schnell das Kurzzeitgedächtnis der Anrufer überfordern. Als Resultat laufen viele Gespräche immer noch bei den Kundenberatern auf, weil die automatisierte Kundenhotline nicht zufriedenstellt. Zentral für den Erfolg sprachbasierter User Interfaces ist daher ein professionell gestalteter Sprachdialog, der die Besonderheiten des Mediums berücksichtigt. Mit einem Voice User Interface Test überprüfen wir das "Hear & Feel" Ihrer Sprachapplikationen, d.h. Usability, Informationsarchitektur und Content.

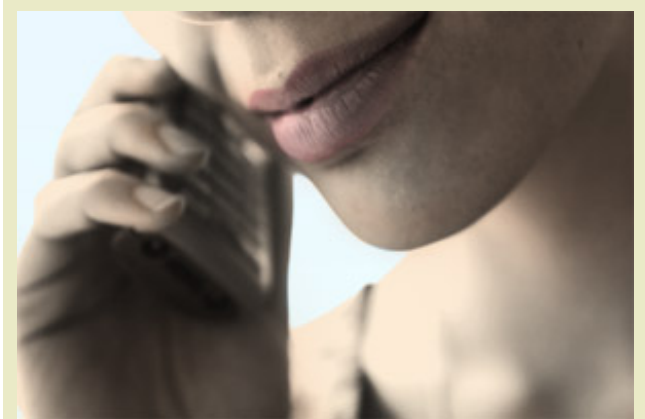
Vorgehen und Methode

Die Untersuchungen können in Form eines Nutzertests erfolgen, in dem sich (potentielle) Kunden mit typischen Use Cases und realen Call Flows der Hotline beschäftigen. Im Anschluss an die (natürliche) Nutzung werden sie detailliert zu Menüstruktur, Verständlichkeit der Ansagetexte sowie zu Softfacts wie Sprecherstimme oder Sounddesign befragt. Sollten Sie bereits Performance-Daten vorliegen haben, bietet sich als eine zeit- und kosteneffektive Alternative auch ein Expertengutachten anhand von Ansagetexten (Prompts) und Informationsarchitektur (Visio-Dateien oder Wireframes) an.

Diese Methode eignet sich sowohl für die Ansagetexte reiner Sprachausgabesysteme mit Tasten- oder Displaysteuerung als auch für vollständig sprachgesteuerte Systeme. Auf Wunsch analysieren wir auch in einem Vergleichstest die Performance eines sprachgesteuerten Systems gegenüber klassischer Tastensteuerung.

Ihre Vorteile

Optimieren Sie Ihre Sprachapplikationen mit Blick auf die medienspezifischen Anforderungen an Sprach-Interaktion. Nutzen Sie hierfür unsere umfangreiche Expertise auf dem Gebiet der Voice User Interfaces z.B. in Form von eigenentwickelten IVR Design Guidelines für kosteneffiziente Hotlines mit geringen Abbruchquoten und hoher Kundenzufriedenheit.



Mögliche Fragestellungen

- Ist die Informationsarchitektur für Sprachapplikationen angemessen?
- Entsprechen Inhalte und Umfang der Ansagen den Bedürfnissen der Nutzer? Fühlt man sich mit seinen Fragestellungen von der Hotline "an die Hand genommen"?
- Wie wird das "Hear & Feel", d.h. Ausdrucksweise, Stimme und Sprechtempo, wahrgenommen? Wie wird die Passung zum Markenimage bewertet?
- Lässt sich die Applikation problemlos per Sprache oder Tasten steuern?

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihren individuellen Fragestellungen unterstützen zu können.

Hier finden Sie Ihre Ansprechpartner

