



Objektivere
Telefonbefragungen
durch Anwendung
von digitaler
Sprachtechnologie

TELEMARK
MARKETING

DAS ZIEL



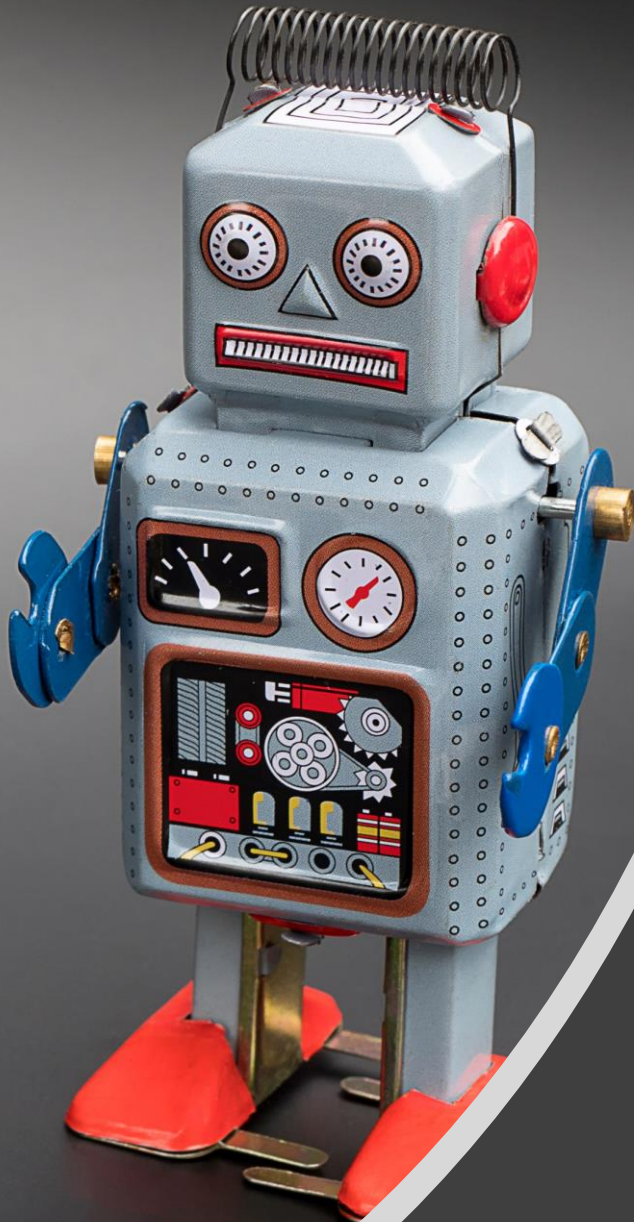
- **Steigerung der Qualität von Telefoninterviews bei konstanten Kosten**
- **Senkung des Interviewerbias - wortgetreues, vollständiges und gleichbetontes Vorlesen der Fragen wird sichergestellt**
- **Arbeitserleichterung für unsere Telefoninterviewer**



Einsatz von digitaler Sprachtechnologie

Die Lösung

- Fragen werden vom Computer vorgelesen
- Interviewer übernimmt Akquisition, Moderation des Interviews und die Ergebniseingabe



Warum nicht gleich ein digitales Bot Interview?

- Geringe Motivation einem Roboter Fragen zu beantworten
- Speech2Text trotz Fortschritte der KI noch zu fehleranfällig
- Aber: Gewöhnung an Computerstimmen (Text2Speech)

Ablauf des Interviews



- Einstieg & Akquisition
- Erklärung: „Der Computer stellt Ihnen die Fragen und ich notiere die Antworten. Bei Unklarheiten helfe ich Ihnen gerne weiter.“
- Bei Rückfrage: Verweis auf Objektivität und Arbeitserleichterung
- Interview: Computerstimme liest die Frage objektiv vor
- Interviewer wiederholt die Antwort des Respondenten und gibt diese in das CATI-System ein
- Verabschiedung



Erfolge durch den Einsatz digitaler Sprachtechnologie

Keine Ersparnis von Interviewer-Kosten – kein Effizienzgewinn

Interviewer muss als Moderator während des gesamten Interviews zur Verfügung stehen – sonst werden Abbruchraten zu hoch.



Qualitätssteigerung: Höhere Objektivität der Interviews - ohne zusätzliche Kosten

Erhöhung der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter – geringere Fluktuation

Einsatz von Interviewern mit Behinderung oder Leseschwierigkeiten möglich

Senkung des Kosten der Qualitätskontrolle – Ersparnis bei inhaltlicher Kontrolle

Objektivere Telefonbefragungen durch Anwendung von digitaler Sprachtechnologie durch



Ihr Ansprechpartner: MMag.Robert Sobotka,MBA

Zehetnergasse 6, 1140 Wien

Telefon: +43-1-892-85-8500

Fax: +43-1-892-85-85-2002

E-Mail: office@telemark-marketing.com

www.telemark-marketing.com