



„Wir sind sehr glücklich darüber, dass unsere durchgeführten Änderungen in Dialogdesign und Menüstruktur offensichtlich beim Kunden sehr gut ankommen, wie uns die Ergebnisse der Umfrage durch GN Research gezeigt haben. Telenet hat uns wertvolle Beratungsleistung für die Umgestaltung der Dialoge nach modernen VUI-Design-Kenntnissen geliefert und die Idee eines kundenfreundlichen Services perfekt in die Realität umgesetzt.“

Dr. Andreas Gragori, Chief Marketing Officer von E-Plus

Höhere Kundenzufriedenheit durch kundenfreundliche Dialoge Modernisierung der E-Plus-Hotlines mit professionellem VUI-Design

Kundenzufriedenheit hat bei E-Plus oberste Priorität. Bereits 2005 stattete E-Plus sein Sprachdialogsystem deshalb mit innovativer Technologie aus. Hierfür wurde die alte IVR-Lösung auf die Sprachserverlösung von Telenet migriert. Intelligente Routingstrategien sorgen dafür, dass Kunden je nach Kundentyp, Anliegen, Tageszeit und Auslastung der einzelnen Call Center zügig an den für sie zuständigen Berater vermittelt werden. Inhaltlich und strukturell hatte es bis dato allerdings keine großen Veränderungen gegeben. Daher wurde Telenet nun 2007 von Alcatel-Lucent (Generalunternehmer bei E-Plus) beauftragt, Menüstruktur, Dialogdesign und Texte der Postpaid- wie auch der BASE-Hotline nach aktuellen VUI-Design-Kenntnissen zu überarbeiten und zu modernisieren. Schlanke, übersichtliche und leicht bedienbare Sprachdialoge sollen die Zufriedenheit der Kunden mit dem automatisierten Serviceangebot signifikant steigern.

Anforderungen

- Neustrukturierung des Menübaums
- Erstellung kurzer, prägnanter und leicht verständlicher Ansagen nach modernen VUI-Design-Kenntnissen
- Freundlich und modern wirkende Ansagen mit einer zum Unternehmen passenden Stimme
- Modernisierung der Kundenansprache, z.B. mit Sounddesign

Die Lösung

Zunächst haben die VUI-Designer von Telenet die Menüstruktur stark vereinfacht. Das Einstiegsmenü besteht jetzt nur noch aus zwei Menüpunkten, dem „Informationsbereich“ und dem „persönlichen Service“. Auch die Submenüstrukturen sind flach gehalten, um den Kunden nicht mit einer zu großen Auswahl zu überfordern. Auf Werbeanouncements wird an dieser Stelle komplett verzichtet.

Im Informationsbereich werden keine Marketingtexte veröffentlicht, sondern nur Informationen, die einen eindeutigen, sachlichen Mehrwert für den Kunden darstellen. Die Texte sind kompakt und leicht verständlich aufbereitet und beinhalten jeweils nur grundlegende Informationen zu einem Thema. Sie sollen dem Anrufer einen ersten Überblick verschaffen. Für detaillierte Informationen sind andere Medien geeigneter. Komplexe

Inhalte kann sich der Kunde am Telefon nicht merken und wird bei langen Ansagen schnell ungeduldig. Nach jedem Menüpunkt besteht die Möglichkeit, sich mit dem Berater verbinden zu lassen.

Der überwiegende Teil der Anrufer will sich jedoch nicht informieren, sondern hat ein konkretes Problem oder Anliegen, bei dem er Hilfestellung benötigt. Damit ist der zweite Menüpunkt „persönlicher Service“ der bedeutendere. Er stellt den schnellstmöglichen Weg zum passenden Ansprechpartner nach kurzer Vorqualifizierung des Kundenanliegens dar.

Zur Erhöhung der Kundenfreundlichkeit wurde neben einer Vereinfachung der Menüstruktur das Sprachdialog-Design nach modernsten VUI-Designer-Kenntnissen überarbeitet. Mit leicht verständlichen Begriffen und kurzen, übersichtlichen Texten sind die Dialoge nun ideal an das „Hören am Telefon“ angepasst. Die Sprecherstimme wurde so ausgewählt, dass sie optimal zur Corporate-Strategie von E-Plus passt und die Ansagen modern und freundlich wirken. Schließlich wurde von Comevis ein Sounddesign entwickelt, das den Ansagen hinterlegt wurde und in dessen Stil auch die neue Wartefeldmusik realisiert wurde.

GN Research, ein unabhängiges Marktforschungsunternehmen, hatte das neue VUI-Design von einer Stichprobe aus E-Plus-Kunden vor Inbetriebnahme des modernisierten Dialoges testen und bewerten lassen. Insbesondere Sprecherstimme, Menüstruktur und die allgemeine Präsentation schnitten dabei sehr gut ab.

e-plus⁺

E-Plus ist der drittgrößte deutsche Mobilfunkanbieter. Das Unternehmen setzt auf ein profitables Wachstum und hat immer wieder für bedeutende Marktinnovationen gesorgt, u.a. durch den Start des ersten mobilen Handyportals i-mode in Deutschland. Als innovatives Unternehmen bietet E-Plus seinen Kunden einfach zu verstehende Tarife, die mobiles Telefonieren zu Festnetzpreisen ermöglichen. Langfristiges Ziel ist es, Umsätze aus dem Fest- ins Mobilfunknetz zu ziehen und das Handy zum Telefon Nummer 1 zu machen. Auch im Bereich Mobile Data ist E-Plus bestens positioniert. Grundlage für alle Lösungen ist ein leistungsstarkes Netz. So gehört E-Plus zu den Unternehmen, die in Deutschland ein modernes UMTS-Netz aufbauen und betreiben.

www.eplus.de

Telenet GmbH Kommunikationssysteme

Telenet GmbH Kommunikationssysteme ist einer der führenden Spezialisten im deutschsprachigen Raum für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center. Das Unternehmen bietet individuelle Lösungen für jede Anforderung zum Festpreis. Ob Inhouse- oder Hostinglösung, der Kunde erhält einen durchgängigen Service in allen Projektphasen – von Konzeption und Sprachdialogdesign über Systemaufbau und -integration bis hin zu Wartung und Support.

www.telenet.de

Lassen auch Sie sich zu Ihrem Vorhaben beraten – für jede Anforderung finden wir die individuell beste Lösung!