



Sprachapplikationen für Jedermann

„Voice Navigator“ und „Customer Feedback“ von T-Com

Der Einsatz von Sprachportalen in Unternehmen zur Verbesserung ihres Kundenservice und der telefonischen Erreichbarkeit war in der Vergangenheit mit aufwändigen Investitionen verbunden. Für kleine und mittelständische Unternehmen blieb der Nutzen dieser Technologie weitestgehend verschlossen. Das ist seit neuestem anders.

T-Com bietet mit dem Voice Web Portal (VWP) im Intelligenten Netz (IN) eine leistungsfähige Plattform zur Realisierung anspruchsvoller Sprachdienste für Jedermann an. Kostspielige Investitionen zum Aufbau einer eigenen Infrastruktur sind damit Vergangenheit. Unternehmen können bei T-Com nicht nur die gesamte Infrastruktur inklusive professionellem Service mieten, sondern seit Juni 2007 auch die Standardapplikationen „Voice Navigator“ und „Customer Feedback“ erstellen. Damit ist nun auch die Erstellung, Verwaltung und Auswertung der Sprachdienste kostengünstig und unkompliziert möglich. Der Zugang ist passwortgeschützt von jedem Arbeitsplatz per Web-Browser möglich. Die Bedienung ist intuitiv. Spezielle Kenntnisse zur Entwicklung von Sprachdialogen sind nicht notwendig.

Das Projekt

Telenet hat das komplette Voice Web Portal geliefert und im Intelligenten Netz der T-Com integriert. Für die zugehörigen Standardapplikationen leistete Telenet die gesamte Entwicklungsarbeit, inklusive der zugehörigen Management-Funktionen für die Erstellung, Nutzung und Steuerung von Sprachdiensten. Ein ganzheitliches Projekt: Von der Implementierung des T-Com-Konzepts, über die Integration bis hin zur schlüsselfertigen Bereitstellung als neuen Mehrwertdienst.

Über die Standardapplikation „Voice Navigator“ wird nach einer tageszeitabhängigen Begrüßung per Sprachdialog das Anruferanliegen erfragt. Ziel ist eine Vorqualifizierung des Anrufers für die effiziente Weitervermittlung an den zuständigen Berater. Mit Hilfe der Standardapplikation „Customer Feedback“ besteht die Möglichkeit, Kunden direkt im Anschluss an das Gespräch mit dem Berater zu verschiedenen Qualitätsmerkmalen zu befragen.

Wichtige Anforderungen

- Einfaches und intuitives Erstellen der Sprachdialoge
- Komfortables Online-Management der Sprachdialoge
- Integration von moderner Spracherkennung und Sprachsynthese
- Zeitplanungsfunktion mit Wochen- und Sonderplänen
- Echtzeitmonitoring
- Umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten für aussagekräftige Statistiken

T-Com ist mit rund 55,5 Millionen Schmalbandanschlüssen – inklusive T-ISDN-Kanälen – und mehr als vier Millionen Breitbandanschlüssen einer der größten Festnetzanbieter Europas. Im Bereich „Mehrwertlösungen“ zeigt T-Com innovative Wege, wie Kosten gesenkt werden, die Servicequalität eines Call Centers verbessert und gleichzeitig die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert wird. Namhafte Unternehmen ziehen bereits ihren Nutzen aus der langjährigen Erfahrung von T-Com, mit dem größten und stabilsten Netz Deutschlands, einem kompletten Produktportfolio und engagiertem, persönlichen Service. Mit dem Produkt Voice Web Portal bietet T-Com eine neuartige Outsourcing-Lösung für Sprachportale nach dem neuesten Stand der Technik.

www.t-com.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, über Systemaufbau und -integration bis hin zu Wartung und Support.

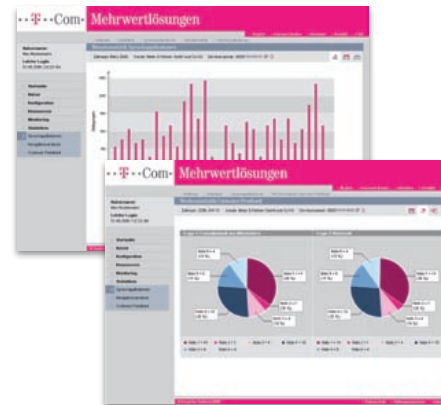
www.telenet.de

Die Lösung

Telenet hat für die beiden Standardapplikationen einen Datenbank gestützten Entwurf gewählt, um die verschiedenen Bausteine mit einzelnen vorgefertigten Sprachdialogteilen effizient verwalten zu können. Ziel war es, einen anspruchsvollen Sprachdialog möglichst einfach und intuitiv über Internet konfigurierbar zu machen. Möglich wurde dies durch Bündelung wiederkehrender Konfigurationsvorgänge hinter einer leistungsstarken und optisch anspruchsvollen Bedienoberfläche. Somit bleiben dem Kunden die technischen Details und oftmals komplexen Entwicklungszyklen bei der Sprachdialogerstellung verborgen. Der Kunde kann sich auf das Wesentliche beschränken: Festlegen der Stichwörter für die Spracherkennung, Auswahl bereits vordefinierter Sprachaufnahmen aus einem umfangreichen Angebot oder das Aufnehmen individueller Ansagen zur benutzerfreundlichen und ansprechenden Anruferbehandlung sowie schließlich die komfortable Sprachdialogerstellung mit dem Dialogkonfigurator. Eine einfache Zeitplanung

findet über die Definition von Wochen- und Sonderplänen statt, über die das Abspielen passender Dialoge zu Geschäftszeiten, Ferien und Feiertagen festgelegt wird. Zur Auswertung des Anruferaufkommens lassen sich umfangreiche und aussagekräftige Statistiken erstellen. Diese zeigen neben den absoluten Belegungszahlen anhand einer Navigationsanalyse auch das Verhalten der Anrufer im Sprachdialog und bieten damit wichtige Anhaltspunkte zur Verbesserung der Dialogstruktur für einen möglichst kundenfreundlichen Mehrwertdienst.

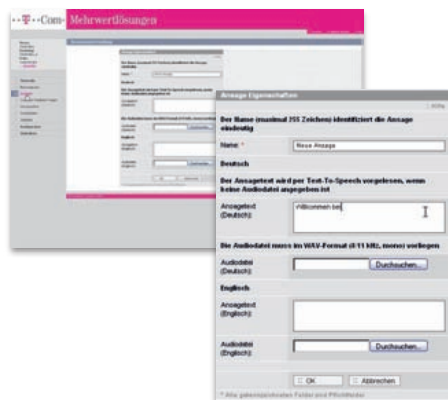
Neben der Realisierung eines effizienten und dynamischen auf VoiceXML basierenden Laufzeitsystems für die Standardapplikationen standen auch Redundanzaspekte im Vordergrund: alle Systemkomponenten – ob Hardware oder Software – sind ausfallsicher gestaltet und betten sich so in die Systemarchitektur des VWP und des sogenannten Contact Net Router (CNR) von T-Com ein. Zudem hat Telenet eine hochsichere Umgebung für die webbasierten Anwendungen geschaffen, so dass Kundenzugriffe verschlüsselt und den strengen Sicherheitsrichtlinien von T-Com entsprechend möglich sind.



Aussagekräftige Statistiken zu Anruferzahlen und Ergebnissen der Qualitätsbefragung.



Einfache Erstellung von Sprachdialogen mit dem Dialogkonfigurator.



Ressourcen planen: Sprachansagen per TTS oder Audiodateien erstellen und die Geschäftszeiten (Haupt- und Nebenstunden) sowie Sonderzeiten (Ferien und Feiertage) festlegen.

Voice Navigator. Anrufervorselektion.

- Anrufer per Sprachdialog tageszeitabhängig begrüßen und schon im Netz vorselektieren
- Service-Kapazitäten flexibel steuern und bedarfsgerecht verändern
- Beratungseffizienz steigern und interne Aufwände reduzieren
- Kundenorientierung beweisen

Customer Feedback. Automatisierte Kundenbefragung.

- Anrufer per Sprachdialog nach Agentengespräch zur Servicequalität befragen
- Fragen bequem aus umfangreichem Fragenkatalog wählen oder selbst erstellen
- Größe der Stichprobe, Anzahl und Art der Fragen frei wählen
- Einfach aussagekräftige Statistiken für eine umfangreiche Auswertung erstellen