



Die Rolle der IVR in der Unified Communication

Cornelia Trimborn, Dr. Florian Hilger eco Arbeitskreis 16. Juli 2008

Telenet GmbH Kommunikationssysteme

- Einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen im deutschsprachigen Raum. Gegründet 1982.
- Individuelle Lösungen für jede Kundenanforderung
- Referenzen:

- Telekommunikation



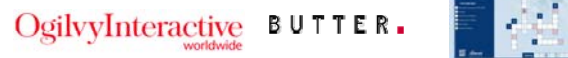
- Finanzdienstleister



- Verkehr, Transport



- Marketing



Definitionen

- Unified Communications
- Interactive Voice Response (IVR)

Unified Communication im firmeninternen Einsatz

- Einführung
- Einsatzmöglichkeiten für IVR Systeme

Unified Communication mit Kunden

- Einführung
- Beispiele für IVR Anwendungen

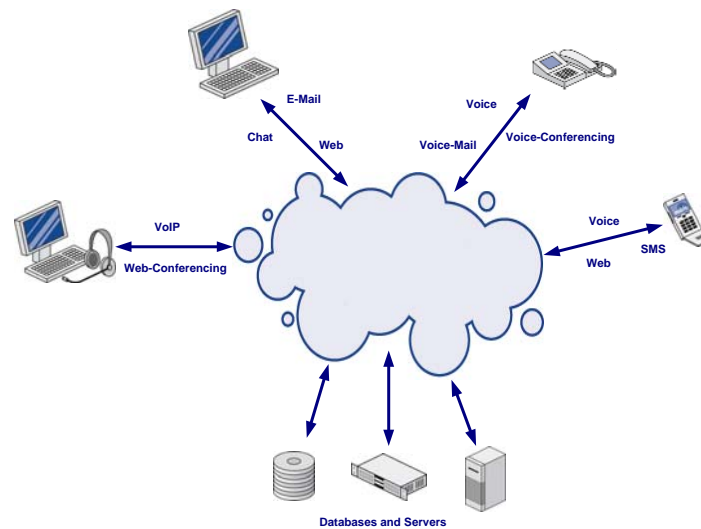
Zusammenfassung

Unified Communication:

- Definition in Wikipedia:
"An industry term used to describe all forms of call and multimedia/cross-media message-management functions controlled by an individual user for both business and social purposes"

- Bündelung unterschiedlicher Kommunikationskanäle
 - zum Austausch von Informationen,
 - gemeinschaftlichen Zugriff auf Daten,
 - Speicherung und Verwaltung von Nachrichten.

Unified Communication



Definition: Interactive Voice Response

Interactive Voice Response (IVR)

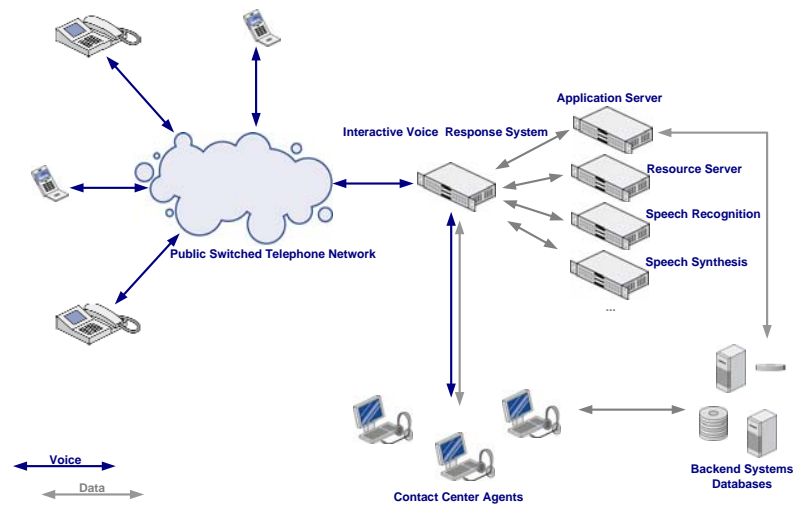
- Technologie zur Automatisierung von Sprachdialogen am Telefon
- Voice Self Services (Voice-Mailbox, Informationsabfrage, Telefonbanking)
- Automatische Kategorisierung von eingehenden Anrufen
- Anrufe zur Alarmierung, Erinnerung, Mahnung
- Marketingkampagnen



Vorteile eines IVRs:

- Verfügbarkeit der Dienste rund um die Uhr
- Verarbeitung zahlreicher paralleler ein- und ausgehender Anrufe

Interactive Voice Response



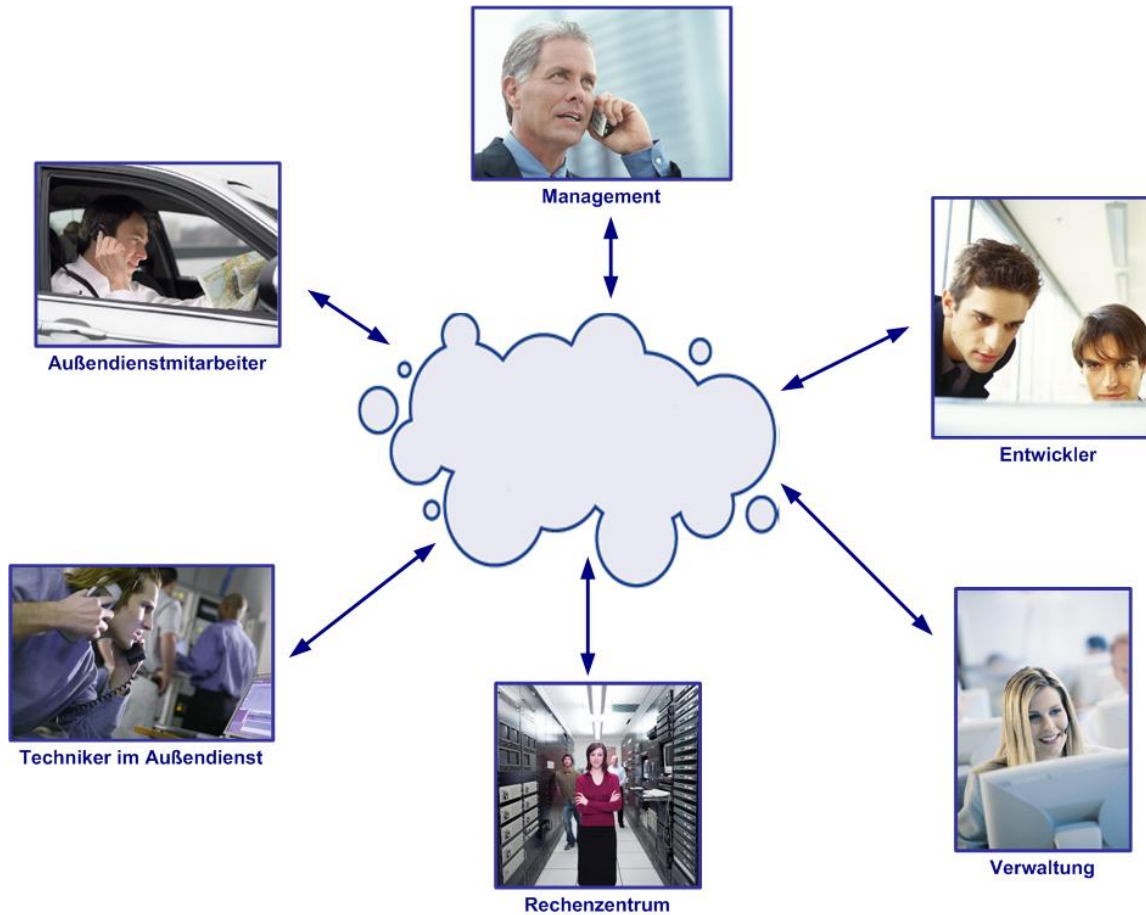
Unified Communication

- Von überall effizient arbeiten!

Interactive Voice Response

- Das Telefon ist DER Kanal für mobile Mitarbeiter
 - im Außendienst
 - auf Dienstreisen
 - an verschiedenen Standorten tätig
 - im Homeoffice
- Zugriff auf alle Informationen unabhängig vom Standort

Unified Communication: Firmenintern



Telefonisches Assistenzsystem für mobile Mitarbeiter

- Vermittlung an Kollegen / Abteilungen, deren Durchwahl man gerade nicht zur Hand hat
- Intelligentes Routing, unterstützt durch Präsenzinformationen
- Hinterlassen von Sprachnachrichten, Rückrufwünschen, etc.

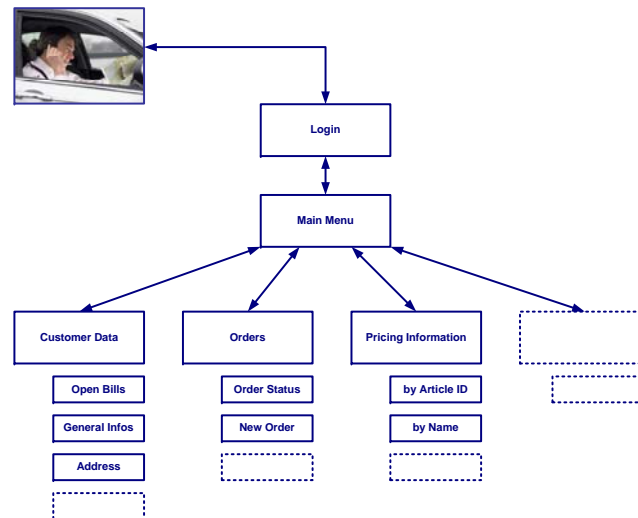
- Verknüpfung von E-Mail und Voice-Mail
 - Kanalübergreifende Benachrichtigung über eingehende Nachrichten,
 - Abhören von E-Mails via Telefon per Sprachsynthese oder
 - umgekehrt Umwandlung von Voice-Mails in Text.
- Zugriff auf firmeninterne Kalendereinträge



Für alle Mitarbeiter, die unterwegs ohne Internet auf Unternehmensdaten zugreifen wollen!

- Identifikation über Mitarbeiternummer und PIN und/oder Sprecherverifikation
- Offene Posten des Kunden abfragen (Bestellungen, Liefertermine, Rechnungen)
- Preise für Artikel mit gültigen Staffelungen und Rabatten abfragen (über Artikelnummer oder Name)
- Neue Bestellungen des Kunden aufgeben
- Kundendaten pflegen (Adressänderung)





Für eine schnelle und effektive Erinnerung oder Alarmierung von Mitarbeitern

- Erinnerung an Termine, Meetings, Telefonkonferenzen
- Alarmierung in Notfällen und Ausnahmesituationen mit Eskalationsmöglichkeiten und Quittierung



In der Kommunikation mit Kunden:

- Kosteneffiziente und anonyme Mahnmöglichkeit per Telefon
- Automatisierte Aussendung von Rechnungen, Weitervermittlung an Berater, Rückrufwunsch

Unified Communication

- Über alle Kanäle immer und überall die gleichen Informationen erhalten!
- Freie Wahl des Kanals durch den Kunden

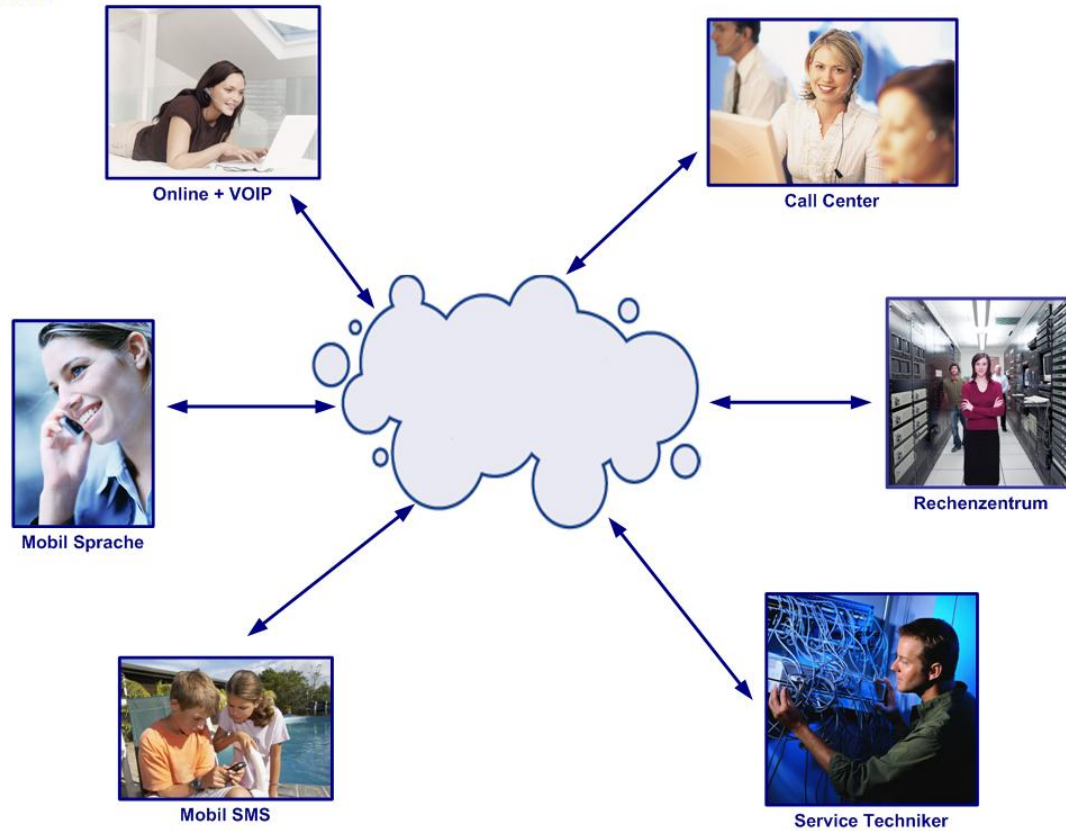


Interactive Voice Response

- Das Telefon ist DER Kanal für Kunden, die
 - Gerade oder dauerhaft keinen Zugang zum Internet haben
 - Sich mit dem Telefon einfach wohler fühlen
 - Die mit SMS nicht umgehen wollen oder können (Senioren, Blinde)

Unified Communication: im Kundenkontakt

Kunden



Automatisierte Kategorisierung der eingehenden Anrufer, um direkt mit dem passenden Berater zu verbinden

- Automatisches Abfragen des Kundenanliegens
- Direkte Weiterleitung zum passenden Berater in Abhängigkeit von Kundenprofil und –anliegen
- Kundenprofil und –anliegen werden dem Berater am Bildschirm angezeigt
- Kunde muss sein Anliegen nicht mehrfach erklären
- Kundenberater werden von Standardfragen befreit und sind frei für hochwertige Beratung
- Verringerung der durchschnittlichen Wartezeit



Für alle Kunden, die rund um die Uhr per Telefon Informationen abfragen und Transaktionen durchführen wollen

- Registrierung über Kundennummer, Kontonummer, PIN, Sprecher-
verifikation, automatisch über Mobilfunknummer, etc.
- Passend zum Kundenprofil Angebot von Informationen und mögl. Aktionen
- Onlinebanking: Überweisungen, Kontostandsabfrage, etc.
- Tarifwechsel, SIM-Kartensperrung bei Mobilfunkanbietern
- Bestellsystem mit kundenspezifischen Angeboten



Für alle Kunden, die sich Aufwand für Eigenorganisation sparen wollen oder Anrufe statt SMS-Benachrichtigungen vorziehen

- Erinnerung an Termine wie Buchauswahl bei Buchclubs, Medikamenteneinnahme, Arzttermine
- Hinweis auf Roaminggebühren
- Börsen- oder Newsticker
- Mit der Möglichkeit der direkten Vermittlung zu einem Berater
- Und dem Versand von zusätzlichen Informationen per Fax, Mail oder SMS
- Call Back-Button in Mailings und Newslettern für eine direkte, persönliche Kontaktaufnahme



Geburtstagstorte als besondere E-Card

Neuartige Form der Kundenbindung und Adressgenerierung

- Voice und Web – die innovative Verknüpfung von Internet und Telefonie
- Auspusten einer Geburtstagstorte im Web über das Telefon
- Mit personalisierten Grüßen (Name, Alter, Grußtext)
- Vom Gratulanten selbst über das Telefon aufgenommenes Ständchen
- Branding der Oberfläche im Corporate Design (Logo, Design, Texte)
- In Verbindung mit Gutscheinen für Cross- und Up-Selling einsetzbar mit der Möglichkeit einer direkten Vermittlung zu einem Kundenberater



<http://geburtstagstorte.telenet.de/birthday?name=Liebe+Frau+Mustermann&age=30>

- Unified Communication im firmeninternen Einsatz: „Effizient von überall arbeiten“
- Im Kundenkontakt: „Gleiche Informationen über alle Kontaktkanäle“
- Das Telefon ist jeweils ideal für alle, die viel unterwegs sind und mobilen Zugang auf Informationen benötigen.
- Interactive Voice Response beschleunigt die Anrufannahme und Weiterleitung zum kompetenten Ansprechpartner und erweitert die Öffnungszeiten zu einem 24/7-Service.



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**

Haben Sie noch Fragen?

Ihre Ansprechpartner sind:

Cornelia Trimborn

Marketing

Tel: 089 - 360 73 155

Mobil: 0170 – 76 35 380

E-Mail: c.trimborn@telenet.de

Dr. Florian Hilger

Leiter Innovation

Tel: 089 - 360 73 134

Mobil: 0170 – 54 54 133

E-Mail: f.hilger@telenet.de

Telenet GmbH
Kommunikationssysteme
Marsstraße 33
80335 München