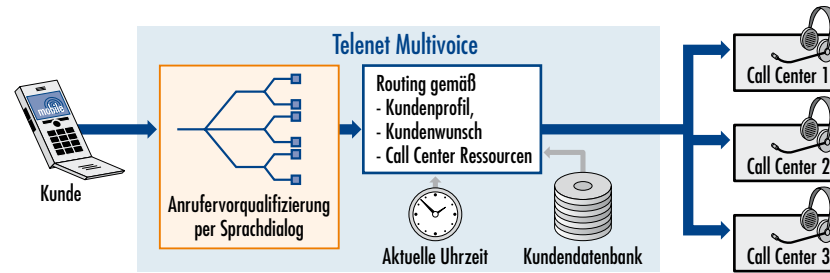




Integration anspruchsvoller Voice Services



Die Aufgabenstellung

Um seinen telefonischen Kundenservice zu optimieren und noch kundenfreundlicher zu gestalten sowie ein ausfallsicheres und leistungsfähiges System zu besitzen, hat sich E-Plus 2005 entschlossen, das alte IVR-System durch eine innovative Sprachserverlösung zu ersetzen.

Wichtige Anforderungen

- Vorqualifizierung der Anrufer gemäß Kundenwunsch und Kundenprofil und eine effiziente, direkte Vermittlung zu dem zuständigen, kompetenten Berater
- Flexible Anbindung an verschiedene Call-Center-Anbieter an verschiedenen Standorten zur Qualitätssteigerung und Kostenreduktion
- Einsatz einer innovativen Sprachserverlösung als Grundstein für den zukünftigen Ausbau des Kundenservices bezüglich Spracherkennung und Voice Self Services

Die Lösung

In der ersten Phase des Projekts wurde die vorhandene IVR-Lösung durch einen Sprachserver von Telenet ersetzt. Die vollständige Integration dieser neuen Lösung in die Systemumgebung von E-Plus mit einer kompletten 1:1 Migration aller bislang vorhandenen

Dienste konnte im Mai 2005 nach nur 4 Monaten Projektlaufzeit abgeschlossen werden. Eine Besonderheit in diesem Projekt ist die intelligente Anrufverteilung auf Basis des SS7-Protokolls. Kundenanrufe werden – anders als bisher – direkt am MSC Vermittlungsknoten angenommen und nach einer Kundenidentifikation sowie einer Vorqualifizierung des Kundenwunsches effizient und Ressourcen-optimiert zu Call Center-Agenten an verschiedenen Standorten weitergeleitet. Die Plattform bildet damit die Basis für die flexible und dynamische Anbindung weiterer Call Center-Dienstleister. Der Einsatz von SS7 bietet E-Plus dabei die notwendigen Freiheitsgrade bei der Anrufverteilung an seine externen Call Center-Partner. Während mit der bisherigen Lösung jeweils zwei Leitungen für die gesamte Dauer des Gesprächs gleichzeitig belegt waren, gibt die neue dagegen die Sprachdialog-Ressourcen sofort nach Weitervermittlung frei für neue Anrufer.

Als nächster Schritt ist die Einführung von Voice Self Services geplant. Darüber sollen E-Plus Kunden zukünftig nicht nur ihre Vertragsbedingungen direkt per Handy abfragen sondern auch aktiv verwalten können. Unabhängig von Ort und Zeit wird es dann z.B. möglich sein, per automatisierten Sprachdialog neue Serviceleistungen zu aktivieren, den aktuellen Abrechnungstarif zu wechseln oder eine Vertragsverlängerung durchzuführen. Basis hierfür ist ein anspruchsvolles Voice User Interface.

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

Als Spezialist für Voice Self Services bietet die Telenet GmbH Kommunikationssysteme individuelle Lösungen für jede Art von Sprachdialogprojekten. Dazu zählen sowohl vollautomatisierte Telefondienste wie auch teilautomatisierte Dienste zur Vorqualifizierung von Anrufen im Call Center. Der Kunde erhält einen durchgängigen Service in allen Projektphasen – von der Konzeption und Sprachdialogentwicklung über den Systemaufbau und die Integration bis hin zu Wartung und Support. Abgerundet wird das Leistungsangebot durch automatisierte Testlösungen für einen gesicherten und störungsfreien 24/7-Betrieb.