

## **Presseinformation**

### **Telenet auf der CallCenterWorld 2009:**

#### **Optimaler Kundenservice und geringere Kosten durch „Self Service“**

**München, 19. Januar 2009. Sprachautomation und Qualitätssicherung von Contact Centern mittels Testlösungen und maßgeschneiderten Dienstleistungen stehen im Mittelpunkt der diesjährigen CallCenter World Messepräsenz von Telenet GmbH Kommunikationssysteme (Stand 2A14). Kundenzufriedenheit bei gleichzeitigen Kosteneinsparungen durch einen höheren Grad an Automatisierung versprechen die Schlagworte „Voice Self Service“ und „Managed Service“. Wie sich solche Dienstleistungen optimal in die Praxis umsetzen lassen, präsentiert Telenet auf der CallCenterWorld 2009 anhand von Beispielen aus unterschiedlichen Anwendungsbereichen.**

Innovative und kundenfreundliche Sprachdialoglösungen für die Finanzbranche zeigt Telenet mit dem Referenzbeispiel der Direktbank 1822direkt, einer Tochter der Frankfurter Sparkasse. Neben dem Internet ist der Kommunikationskanal Telefon vor allem für Direktbankkunden besonders von Bedeutung, die keinen Internetanschluss besitzen oder die Spracheingabe bevorzugen. Jüngst wurde das Sprachportal der 1822direkt unter der Projektleitung von Telenet erneuert und modernisiert, um Kundenzufriedenheit, Kosteneffizienz und Leistungsrahmen noch weiter zu steigern. Bei der 1822direkt können Kunden rund um die Uhr Kontostand und Umsätze abfragen, Überweisungen tätigen oder Geheimzahlen ändern. Die Dienste erfolgen automatisiert per Sprachdialog. Persönliche telefonische Beratungsgespräche werden an Kundenberater vermittelt.

Unter dem Aspekt „Störfallmanagement per Telefon“ erläutert Telenet, wie sich Störfälle einfach und kostengünstig per Sprachdialog verwalten lassen. Unternehmen mit verteilten Liegenschaften – beispielsweise Handelsketten mit Kaufhäusern und Supermärkten oder Mineralölgesellschaften mit einem Netz von Tankstellen – müssen täglich eine Vielzahl von Störungsmeldungen bearbeiten. Oberste Prämisse dabei ist, Störungen möglichst umgehend zu beheben und deren Auswirkungen auf Betriebsabläufe zu minimieren. Das Störfallmanagement erfasst die notwendigen Daten ohne Umweg direkt am Ort des Geschehens - und zwar in maschinengerechter Form. Und es schreibt diesen Datensatz Schritt für Schritt bis zur endgültigen Fehlerbehebung fort. Nicht aufwändige webbasierte

Lösungen, sondern Telefon und Sprachdialog sind hier das erste Mittel der Wahl, wie das von Telenet für das Tankstellennetz von Total realisierte Störfallkonzept zeigt.

Dass Sprachapplikationen auch für kleine und mittelständische Unternehmen erschwinglich sind, dafür sorgt die „Automatisierte Kundenbefragung“ mittels Voice Web Portal (VWP), eine leistungsfähige Plattform zur Realisierung anspruchsvoller Sprachdienste „für Jedermann“. Kostspielige Investitionen zum Aufbau einer eigenen Infrastruktur sind nicht erforderlich. Stichwörter für die Spracherkennung und Dialoge sind individuell und einfach konfigurierbar.

Wie die Stimme zum Schlüssel der Authentifizierung am Telefon wird, zeigt Telenet mit Voicident, einem System zur biometrischen Stimmerkennung. Es lässt sich einfach in bestehende Call-Center-Lösungen integrieren und ist vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik in seiner Zuverlässigkeit bestätigt worden. Weitere Demo-Beispiele erwarten den Messebesucher auf dem Telenet-Stand unter anderem zu den Themen „Kundenbindung durch Voice & Web Marketing“ sowie eine „Bürgertelefon-115-Anwendung“ bei der Hochwasserzentrale Sachsen-Anhalt.

Im Geschäftsbereich Testsysteme präsentiert Telenet als Distributor, Projektpartner und Systemintegrator für die Test-Produkte der Unternehmen Empirix und Radvision „Geprüfte Sicherheit“ auf der CallCenterWorld. Im Mittelpunkt der Live-Demonstrationen stehen Anrufersimulation, Agentensimulation und Monitorlösungen.

###

### **Über Telenet** (<http://www.telenet.de>)

Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center im deutschsprachigen Raum. Gegründet 1982, verfügt Telenet über die profunde Expertise eines etablierten Players und pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit zahlreichen namhaften Unternehmen aus der Voice- und Telekommunikationsbranche.

Telenet *Sprachanwendungen* finden insbesondere bei Finanzdienstleistern, Telekommunikationsanbietern sowie in Transport, Verkehr und Logistik ihren Einsatz. Sie sorgen für eine kundenfreundliche Teil- oder Vollautomatisierung telefonischer Kundenservices sowie innovative Marketingkampagnen. Telenet bietet dabei individuelle Lösungen für jede Anforderung zum Festpreis. Professionelle Sprachdialog-Designer sorgen für kundenfreundliche Sprachdialoge.

Mit seinen *Testlösungen* bietet das Unternehmen Qualitätssicherung aus Kundensicht, wobei der komplette Lebenszyklus von Komponenten, Anwendungen, Diensten und Funktionen von der ersten Entwicklungsphase über die Integration bis zum Betrieb abgedeckt wird.

### **Pressekontakt:**

Anja Bonelli  
Tel: 089/360 73 - 156  
Fax: 089/360 73 - 125  
E-Mail: [a.bonelli@telenet.de](mailto:a.bonelli@telenet.de)

Telenet GmbH Kommunikationssysteme  
Marsstrasse 33  
80335 München  
<http://www.telenet.de>