



„Bei der Erweiterung des Tarifmanagers haben wir uns für eine Sprachserver-Plattform von Telenet entschieden. Der modulare Aufbau des Systems, das sich sehr gut in unsere IT-Umgebung einfügt, und die Ausstattung mit bester und modernster Sprachtechnologie haben uns fraglos überzeugt. Darüber hinaus profitieren wir von der kompetenten Beratung sowie dem fundierten Know-how der Telenet Mitarbeiter.“

Günter Schaschka von O<sub>2</sub>

„Die Kosteneinsparungen durch Voice Self Services waren für uns ausschlaggebend, in moderne Kundendienstleistungen zu investieren. Aufgrund der überzeugenden Qualitätsmerkmale der Telenet-Lösung haben wir uns für Alcatel und Telenet als Projektpartner entschieden“

Thorsten Dirks, Geschäftsführer Innovation, IT and Operations von E-Plus



Als erfahrener Systemintegrator für Sprachserver-Lösungen können wir auf zahlreiche erfolgreiche Projekte für namhafte Unternehmen zurückblicken. Im Folgenden erhalten Sie einen Überblick zu einigen ausgewählten interessanten Projekten für bekannte Unternehmen.

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

## Telekommunikation – innovativ, kundenfreundlich und immer erreichbar mit Sprachanwendungen von Telenet

	<p>Innovative Hostingplattform – das Voice Web Portal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hostinglösung für Sprachportale</li> <li>■ Selbständige Sprachdialogentwicklung</li> <li>■ Erfüllung hoher Sicherheitsanforderungen</li> <li>■ Integration des Genesys Voice Portals (GVP) und des Voice Objects Framework</li> </ul>	<p>Optimierung des Call Centers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Automatisierte Beantwortung von Standardfragen per Sprache und Fax</li> <li>■ Vorqualifizierung von Anrufern für bestimmte Beratergruppen</li> <li>■ Einblenden von Kundendaten am Bildschirm des Beraters</li> </ul> 
	<p>Moderne IVR-Lösung mit effizientem Call-Center-Routing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorqualifizierung gemäß Kundenwunsch, -profil und Call Center-Auslastung</li> <li>■ Flexible Anbindung an unterschiedliche Call Center an verschiedenen Standorten</li> <li>■ Intelligente Anrufverteilung auf Basis des SS7-Protokolls</li> <li>■ VUI-Design und Tuning</li> </ul>	<p>Erhöhung der Erreichbarkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifizierung und Vorqualifizierung von Anrufern</li> <li>■ Anbindung an CTI-Server</li> <li>■ Intelligentes Wartefeld</li> </ul> 
	<p>Komplett automatisierter Tarifmanager</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 24/7 Erreichbarkeit durch Voice Self Services</li> <li>■ Implementierung eines modernen Sprachdialogs mit Spracherkennung, Barge-In und Text-to-Speech</li> <li>■ Komplexe Integration in IT-Umgebung und Anbindung an Datenbanken und Backendsysteme</li> </ul>	<p>Multilingualer Auskunftsdienst (dt., franz., ital., engl.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teilautomatisierte Call-Center-Lösung             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansage der gewünschten Daten per Text-to-Speech mit Corporate Voice</li> <li>- bei Wunsch automatische Verbindung mit der gewünschten Person</li> <li>- Reverse-Suche: Name und Adresse per Sprachausgabe oder SMS nach Eingabe der Telefonnummer</li> <li>- Einsatz von Spracherkennung</li> </ul> </li> <li>■ Vollautomatischer Auskunftsdienst als kostengünstigere Alternative für den Anrufer</li> </ul> 

**Banken und Versicherungen – serviceorientiert, seriös und vertrauensvoll mit Sprachanwendungen von Telenet**

**Marketing, Verkehr, Tourismus – vielseitig, originell und gewinnbringend mit Sprachanwendungen von Telenet**



**Verbesserter Kundenservice**

- Erhöhung der Erreichbarkeit durch zügige Weitervermittlung an den richtigen Ansprechpartner
- Persönl. Begrüßung des Kunden durch CTI-Ankopplung
- Entlastung der Berater vom Weitermittlungsvorgang



**Effektive Verwaltung von Störungsmeldungen**

- Erstellen und Aktivieren von Störmeldungen
- Music-on-hold-Applikationen
- Transfer zum bestehenden VoiceMail-System



**Anruferqualifizierung im Call Center**

- Identifizierung der Anrufer vor Annahme des Telefonats, Übermittlung der Daten an den Berater
- Komplexe Spracherkennung (italienisch)



**Informationen rund um die Uhr per Voice Self Services**

- Erhöhung der Erreichbarkeit durch eine automatisierte Abfrage aus Datenbanken unter Einsatz von Spracherkennung und TTS
- Individuelle Kundenbetreuung durch Vorqualifizierung der Anrufer und zügige Weiterleitung an den richtigen Berater mit Datenübermittlung



**Ablaufverbesserung im Call Center**

- Effizienzsteigerung des Call Centers durch Einsatz moderner IVR-Technologie
- Abfrage der Versicherungsnummer
- Einsatz von Voice Mails



**Innovatives Anrufverteilsystem**

- Vorqualifizierung des Anrufers per DTMF und Spracherkennung
- Übermittlung der Kundendaten an den Berater
- Wartefeldmusikeinspielungen

**VOICE Testcenter – Kostenlose Entwicklungsplattform im Internet**

- Kostenlose, öffentlich zugängliche Test- und Entwicklungsplattform im Internet für Sprachapplikationen
- Entwicklung mit dem VoiceXML-Standard auf dem Voice Web Portal (VWP) der T-Com



**Telefongesteuertes, interaktives Onlinespiel zur WM 2006**

- Neuartige Verknüpfung von Internet- und Telefontechnologie: Netzwerkkonvergenz
- Teilnehmer bestimmen mit Lautstärke und Tonhöhe ihrer Stimme am Telefon den Abschluss eines Fußballs im Internet



**Blitzschnell informiert**

- Location Based Services für Verkehrsinformationen
- Ansage außergewöhnlicher Verkehrsinfos per TTS
- Einheitliche Kurzwahl aus allen Handynetzen



**Zuverlässiges und schnelles Störfallmanagement für Tankstellen**

- Einfache Meldung von Störungen per Telefon
- Automatisierter Versand eines Faxes mit der Störmeldung an nächste Wartungsfirma
- Ergebnisse der Fehlerbehebung werden per Sprachdialog erfasst und ausgewertet.



**Intelligentes Call Routing weltweit**

- Bessere Auslastung der Call Center durch weltweites Call Routing
- Identifizierung der Landessprache des Anrufers und Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner
- Erhöhung der Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit



„Der Transfer vom Mitarbeiter zum Berater wird jetzt von dem System übernommen. Dabei werden die Gesprächszeiten erheblich verkürzt. Wichtig für die Entscheidung war die unkomplizierte Integration der Plattform von Telenet in die bereits bestehende IT-Umgebung sowie die deutliche Kosteneinsparung, die unsere Erwartungen noch übertrafen hat.“

Jürgen Fichte, Call Center Leiter bei der Dresdner Bank

„Die hohe Kompetenz Telenets basierend auf langjähriger Erfahrung sowie der hohe Grad an Flexibilität waren ausschlaggebend für uns, Telenet mit der technischen Umsetzung des VOICE Testcenters zu betrauen.“

Uns hat die schnelle und professionelle Arbeitsweise von Telenet beeindruckt, mit der das Projekt in der komplexen Systemumgebung umgesetzt wurde. Wir werden auch zukünftig bei Bedarf mit Telenet GmbH Kommunikationssysteme zusammenarbeiten und können deren Leistungen bestens weiter empfehlen.“

Jens Klemann, Geschäftsführer von Strateco; Bernhard Steimel, Inh. der mind Business Consultants und Herausgeber der VOICE-Community.de

„Wir arbeiten schon längere Zeit mit Telenet zusammen und sind mit der Betreuung und Beratung ausgesprochen zufrieden. Sichere und effektive Lösungen sind für uns Grundvoraussetzung für eine optimale Kundenbetreuung. Das fundierte Know-how im Bereich von Voice Self Service-Lösungen und die lange Erfahrung des Telenet-Teams haben uns sehr unterstützt, diesen Anspruch an unsere Kundenservices in die Tat umzusetzen.“

Peter Kitzig, Projektleiter beim ADAC



**Telenet GmbH**  
**Kommunikationssysteme**  
 Marsstraße 33  
 D-80335 München  
 Telefon: +49-89/36073-0  
 Freecall: 0800-8353638  
 www.telenet.de