

Ein umfassendes Serviceangebot
Voice Services

Service



Voice Services von Telenet –

Zuverlässig und präzise wie ein Schweizer Uhrwerk



Voice Service-Lösungen sind komplexe Anwendungen. Sie basieren auf vernetzten TK- und IT-Netzen sowie zahlreichen Softwaremodulen – entweder in der traditionellen Telefonie- oder aber in einer Voice-over-IP-Umgebung. Für einen störungsfreien Betrieb im Netzwerkverbund muss dabei ein Rädchen ins andere greifen. Dafür erhalten Sie von Telenet schlüsselfertige Systeme zum Festpreis sowie komplette und präventive Supportleistungen in einem speziell für Sie zugeschnittenen Servicepaket.

Neben der Implementierung von Sprachserver-Lösungen in eine bestehende Systemumgebung bietet Telenet Lösungen für das Hosting von Voice Services. Dies ist insbesondere für Unternehmen interessant, die sich nicht mit dem technischen Betrieb einer Sprachserverlösung beschäftigen wollen oder/und diese nur für eine befristete Zeit benötigen.

Voice Service

Zuverlässig und

Komplette Services aus einer Hand

Wir unterstützen Sie mit dem nötigen Experten-Know-how bei allen konzeptionellen, ergonomischen und technischen Fragen rund um Ihre Voice Services und begleiten Sie während des gesamten Lebenszyklus – mit folgendem Leistungsportfolio:

Professional Services

Im Rahmen unserer Professional Services bieten wir Ihnen qualifizierte Beratungs- und Entwicklungsleistungen rund um Ihre Sprachlösungen. Erfahrene Netzwerkspezialisten, Systemanalytiker und Informatiker erstellen hierzu die erforderlichen Spezifikationen, realisieren die Software auf Basis internationaler Standards, bauen das System professionell auf und integrieren die Lösung in Ihre bestehende Netzwerk- und Systemumgebung.

Sprachdialog-Design

Unsere Kommunikationsexperten erarbeiten auf Basis Ihrer Anforderungen sowie des Kundenprofils ein passendes Konzept für professionelle und kundenfreundliche Dialogabläufe. Sie sorgen dafür, dass der Mensch-Maschine Dialog zu einem Erfolgserlebnis wird – und nicht zur Qual.

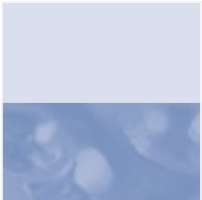
Testlösungen

Unsere Spezialisten für Qualitätssicherung entwickeln maßgeschneiderte Teststrategien für Ihren individuellen Kundenservice. Anhand von automatisierten Testläufen stellen sie sicher, dass Ihre Voice Services in allen Zweigen korrekt implementiert sind und an den Schnittstellen zu benachbarten Systemkomponenten keine Engpässe und Fehler auftreten. Während des Live-Betriebs prüft ein Testsystem kontinuierlich mit zyklischen Anrufen die Verfügbarkeit und Korrektheit Ihrer Lösung.

Wartung und Support

Nach Inbetriebnahme sorgen unsere Hardware- und Softwaretechniker dafür, dass Ihre Voice Services rund um die Uhr störungsfrei laufen. Unsere Strategie der Softwarepflege über kontrollierte Fernwartung sowie der präventiven Wartung von kritischen Hardwarekomponenten machen Einsätze zur Störungsbehebung vor Ort zur absoluten Ausnahme.

Profitieren Sie von unseren Erfahrungen!



Der Erfolg von Telenet-Lösungen basiert auf dem umfangreichen Know-how unserer Mitarbeiter. Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der Entwicklung und Bereitstellung von Voice Services und nutzen dabei die etablierten Partnerschaften zu den technologisch führenden Anbietern im Markt. Telenet bedient seit mehr als 10 Jahren namhafte Unternehmen und staatliche Organisationen mit Voice Service-Lösungen – ganzheitlich und mit hoher Qualität, ISO 9001 zertifiziert. Das folgende Leistungsportfolio zeigt, in welchen Bereichen wir Sie beim Entwurf und bei der Realisierung von Voice Services kompetent unterstützen:

Professional Services

- Wir analysieren die Geschäftsabläufe und beraten Sie hinsichtlich eines wirkungsvollen Einsatzes von Voice Self Services bzw. Assisted Services.
- Hierzu erstellen wir Pflichtenheft und Spezifikation.
- Wir führen den Systemaufbau bei uns im Labor durch, wo die fertige Softwarelösung umfangreichen Tests unterzogen wird. Lediglich die Schnittstellen werden vor Ort noch hinzugefügt.
- Wir implementieren Ihre Voice Services wahlweise als **Inhouse-Lösung** mit Integration von Hardware und Software in Ihre Systemumgebung, oder wir bieten Ihnen **eine Out-Sourcing-Lösung** mit Live-Betrieb auf Basis von Managed Services – inklusive aller Supportleistungen.
- Wir analysieren das Nutzungsverhalten Ihrer Kunden und leiten daraus Empfehlungen zur Umsetzung von Tuningmaßnahmen ab.
- Und wir bieten Ihnen Trainingsmaßnahmen für Mitarbeiter aus den Bereichen Entwicklung, Service und Betrieb – für eine optimierte Systemnutzung.

Das sind Ihre Vorteile:

- Ganzheitliche Sprachlösungen aus einer Hand
- Kompetente Beratung über alle Projektphasen
- Vollständige Integration der Lösung in Ihre spezielle Netzwerkumgebung vor Ort – über standardisierte Schnittstellen und Protokolle
- Qualitativ hochwertige und schnelle Umsetzung Ihrer speziellen Anforderungen
- Schlüsselfertige Lösungen zum Festpreis

Professionelle Sprachdialoge erfordern ein spezielles Design. Möchten Sie wissen, was Telenet Ihnen hierzu bietet? Dann lesen Sie weiter!

Voice Service

Zuverlässig und

Kreative Ideen für Ihre Voice Services

Erfolgreiche Voice Services erfordern ein professionelles Sprachdialog-Design. Nur mit durchdachter Konzeption und Gestaltung der Dialogabläufe ist die von Ihnen gewünschte Kundenakzeptanz zu erzielen: Klare Eingabeaufforderungen führen Ihre Kunden schnell zum Ziel und verbessern die Trefferquote beim Einsatz von Spracherkennung. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Sprachdialoge optimal an das Gesprächsverhalten Ihrer Kunden anpassen können. Gemeinsam mit anerkannten Spezialisten anderer Unternehmen haben wir hierzu Richtlinien erstellt, die für ein gutes Design von Sprachdialogen unentbehrlich sind. Unser Leistungsportfolio im Überblick:

Sprachdialog-Design

- Wir analysieren Ihre Kundengruppen anhand von Befragungen und der Auswertung von Statistiken.
- Auf dieser Basis erstellen wir Ihnen einen professionellen Sprachdialog.
- Wir stimmen mit Ihnen ein persönliches Design ab und organisieren die Aufnahmen im Tonstudio mit professionellen Sprecherinnen oder Sprechern Ihrer Wahl.
- Wir organisieren einen Testlauf des Sprachdialogs, dessen Ergebnisse wir Ihnen übermitteln.
- Anhand der Daten aus dem Test empfehlen wir Ihnen notwendige Tuningmaßnahmen, um die Kundenakzeptanz zu verbessern.
- Für eine eigenständige Pflege von Sprachdialogen bieten wir Ihnen grafische Entwicklungstools.
- Für das erfolgreiche Management des gesamten Lebenszyklus Ihrer Sprachapplikationen (Erstellen, Testen, Betreiben, Analysieren) bieten wir Ihnen Voice Application Management Systeme (VAMS).
- Für Ihre Betriebsauswertung stellen wir web-basierte Statistik- und Reporting-Tools zur Verfügung.

Ihre Vorteile:

- Kompetente Beratung für ein professionelles Sprachdialog-Design
- Komplette Umsetzung Ihrer Sprachdialoge aus einer Hand
- Unterstützung für nachträgliche Optimierungen Ihrer Sprachdialoge
- Enger und regelmäßiger Kontakt zu unseren Spezialisten
- Entwicklungs-Tools für eine eigenständige Realisierung ihrer Sprachdialoge – als interaktive „Hörerlebnisse“

Möchten Sie wissen, wie Sie die Qualität Ihrer Sprachdialoge oder auch Ihres gesamten Contact Centers überprüfen können? Dann blättern Sie bitte um! Telenet bietet Ihnen hierzu die passenden Testlösungen.



Überprüfte und gesicherte Qualität für Contact Center

... aus Sicht des Kunden

Für eine umfassende Qualitätskontrolle Ihrer Sprachlösungen bieten wir Ihnen automatisierte Testlösungen. Sie basieren auf einem frei programmierbaren Testsystem, das zyklisch oder parallel eine Vielzahl von Anrufen generiert. Es verhält sich im Sprachdialog wie ein Mensch, der per DTMF-Tonwahl oder Spracheingaben durch Ihre Voice Services navigiert. Fehlreaktionen des Sprachsystems oder anderer vernetzter Systemkomponenten registriert das Testsystem und erstellt daraus übersichtliche Testreports. Im Rahmen von In-Service-Tests benachrichtigt es die Telenet Service-Hotline mit einer genauen Fehlerbeschreibung. Im Einzelnen bietet Telenet dafür folgende, auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Test-Pakete:



Testlösungen

- Wir führen umfassende Tests für Ihre komplette Contact Center-Umgebung durch – in TDM-, VoIP-, VoiceXML- und CTI-Umgebungen.
- Mit Funktionstests stellen wir einen störungsfreien Call Flow in allen Zweigen Ihrer Voice Service-Lösung sicher.
- Mit Lasttests testen wir die Qualität Ihres Kundenservices unter Lastbedingungen und prüfen die Gesamtkonfiguration auf Engpässe an Schnittstellen zu externen Systemen.
- Mit In-Service Tests überprüfen wir automatisiert die Erreichbarkeit Ihrer Voice Services sowie deren Funktionalität.

Ihre Vorteile:

- Hohe Qualität durch umfassende Funktionsprüfung Ihrer Lösung unter Lastbedingungen – vor Beginn des Live-Betriebs
- Ständige Überwachung des Systemverhaltens im Zusammenspiel sämtlicher Komponenten im Live-Betrieb, ohne dass Sie selbst anrufen müssen
- Rasche Fehlerbehebung durch unverzügliche Störungsmeldung des Systems per SMS, eMail oder Anruf – noch bevor Ihre Kunden etwas davon merken
- Umfassende Testreports mit grafischer Auswertung und Darstellung der Ergebnisse zur Dokumentation des jeweiligen Status
- Reduktion der Kosten für Regressionstests bei Erweiterungen Ihrer Voice Services durch wiederholbare Testabläufe

Welche weiteren Services für Wartung und Support Ihnen Telenet zur Sicherung eines störungsfreien Live-Betriebs bietet, erfahren Sie auf der nächsten Seite!

Voice Service

Zuverlässig und

Ihre Lösung verdient den besten Service

Für einen störungsfreien Betrieb Ihrer Sprachapplikationen bietet Telenet umfangreiche Wartungs- und Supportleistungen. Je nach Bedeutung Ihrer Lösung für die Betriebsabläufe in Ihrem Unternehmen bieten wir Ihnen ein abgestuftes Portfolio von Serviceleistungen – mit Angaben zu Erreichbarkeit, Reaktions- und Instandsetzungszeiten. Einzelheiten dazu vereinbaren wir in einem speziell auf Ihre Hardware- und Softwarelösung abgestimmten Servicevertrag.

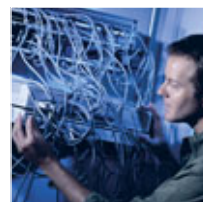
Wartung und Support

- Unser Full Service beinhaltet den kostenlosen Austausch fehlerhafter Hardware durch einen Vor-Ort-Service.
- Unser telefonischer Hotline-Support ist rund um die Uhr für Sie erreichbar.
- Bei uns erhalten Sie eine direkte Betreuung durch erfahrene Systemtechniker.
- Softwarepflege und Fehlerdiagnose erledigen wir effizient über kontrollierte Fernwartung.
- Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Instandsetzungszeiten.
- Mit vorbeugender Wartung – durch rechtzeitigen Austausch von Verschleißteilen und durch Systemüberwachung – erhöhen wir die Verfügbarkeit Ihrer Sprachlösung.
- Durch eine regelmäßige Lieferung von Updates befindet sich Ihre Software immer auf dem neuesten Stand.

Das sind Ihre Vorteile:

- Risikoloser Übergang in den Live-Betrieb
- Schnelle Hilfe durch kompetente Techniker im Störfall
- Auswahl zwischen verschiedenen Serviceklassen mit zugesicherten Leistungen und kurzen Reaktionszeiten
- Kompetenter und kostenloser Vor-Ort-Service
- Übernahme der gesamten Logistik für Ersatzteile durch Telenet
- Bevorzugte Betreuung bei Hotline-Anfragen und Servicefällen

Wollen Sie mehr über Sprachlösungen und Serviceleistungen von Telenet erfahren? Dann sprechen Sie uns an. Wir beraten Sie gern persönlich. Wie Sie uns am besten erreichen, erfahren Sie auf der letzten Seite!



Spräzise wie ein Schweizer Uhrwerk


telenet
competence in voice services



Telenet GmbH
Kommunikationssysteme
Marsstraße 33
D-80335 München
Telefon: +49-89/36073-0
Freecall: 0800-8 35 36 38
www.telenet.de