

# MEDIEN PRAXIS – Sprachportal

*Das Sprachportal im Kundenservice beim TV-Sender  
Premiere bietet Wunschprogramm nach Anruf:  
Ganz einfach und ohne großen Aufwand.*

„Herzlich willkommen bei Premiere...“ – diesen Satz kennen Kunden des Pay-TV Senders, wenn sie ihre Wunschsendung über eine Hotline-Nummer als Pay-per-View bestellen möchten. Die Anrufer erreichen dort aber nicht einen Mitarbeiter im Call Center, sondern sprechen mit einem hochmodernem Sprachdialogsystem von CreaLog. Dank dieser Lösung lassen sich pro Stunde ca. 60.000 Gespräche über das Sprachportal abwickeln. So können die Premiere-Abonnenten besondere Sportereignisse, Konzerte oder Spielfilme bestellen und für den Premiere Digital Receiver freischalten lassen. Ob am Montag oder Samstag, um 6.00 Uhr in der Früh oder um Mitternacht. Seit 1997 wickelt die CreaLog-Lösung rund die Hälfte des gesamten Inbound Call-Volumens von Premiere ab – und das sind viele Millionen Anrufe im Jahr.

## Anforderungen im Blick

Bei der Planung des Voice Portals für Premiere standen folgende Faktoren im Mittelpunkt der Überlegungen: Der Einsatz des Sprachdialogsystems hatte die Mitarbeiter im Premiere-Call Center von simplen und standardisierbaren Aufgaben und Abläufen zu entlasten und durch diese Automatisierung auch entsprechende Kosten einzusparen. Die Vorqualifizierung der Anrufer im Voice Portal sollte zudem eine intelligente Verteilung der eingehenden Anrufe zu den richtigen Agenten und eine wirtschaftliche Abwicklung der hohen Gesprächsaufkommen ermöglichen. Das betrifft vor allem die extremen Anrufspitzen, die insbesondere vor dem Start populärer Sendungen oder Sportereignisse entstehen.



Das Voice Portal konnte von Anfang an alle Anforderungen erfüllen. Für Premiere machten sich die Vorteile des Sprachdialogsystems schnell bezahlt: Die Hotline des Senders ist ständig verfügbar und immer erreichbar. Durch die zielorientierte Kommunikation im Voice Portal werden die Wünsche der Premiere-Abonnenten mit äußerst kurzen Gesprächszeiten erfüllt: Die telefonische Bestellung eines Filmes oder einer aktuellen (Sport-) Sendung ist dank Sprachdialogsystem ganz schnell erledigt! Zuständig für den Betrieb des Sprachdialog-Systems ist eine eigene Experten-Abteilung bei Premiere, die als Inhouse-Agentur im Servicemanagement des Unternehmens angesiedelt ist. Dieses Team übernimmt bei Premiere die Beratung, Projektleitung, Feinkonzeption und Koordination mit anderen internen Abteilungen, kümmert sich um das Dialogdesign, die Audioproduktionen und um den ausfallfreien Betrieb der Anwendungen. Dadurch ist eine große Flexibilität gewährleistet, die fachliche Kompetenz und Erfahrung kann im Unternehmen gebündelt werden. Nicht zuletzt entfallen so auch zusätzliche Kosten für Agenturen und Sprecher. -red/mca

**Infos:** [www.crealog.com](http://www.crealog.com)