



Voice Portal und Unified Communications bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG)

„Die Berliner Verkehrsbetriebe sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen, das sich mit innovativen Strategien den Herausforderungen der Zukunft stellt.“ (www.bvg.de)

Täglich 18 Runden um die Erde...

...das ist nicht etwa das Pensum der internationalen Raumstation, sondern die gesamte Tages-Fahrleistung aller U-Bahnen, Busse und Straßenbahnen der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG). Deutschlands größter kommunaler Dienstleister im Öffentlichen Personennahverkehr hat noch mehr imponierende Zahlen zu bieten: Rund 900 Millionen Fahrgäste nutzen pro Jahr das dichte Verkehrsnetz der BVG, das aus 9 U-Bahn-Linien, 148 Omnibuslinien sowie 22 Straßenbahnlinien besteht.

Wer tagtäglich solche Höchstleistungen erbringen muss, braucht nicht nur sichere Fahrzeuge und störungsfreie Strecken, sondern auch eine besonders effektive Kommunikation nach innen und außen. Hier unterstützt der Voice Portal- und Unified Messaging-Spezialist CreaLog die BVG gleich auf mehreren Ebenen: Neben einer leistungsstarken Fahrplanauskunft, die sich schon seit mehreren Jahren bewährt, kommen jetzt auch Unified Communications-Lösungen wie Voice Mail, Fax- und SMS-Server sowie eine Automatische Telefonvermittlung zum Einsatz.

Mit moderner Kommunikation die Effizienz steigern

Zwei wesentliche Ziele haben die Verantwortlichen der BVG vor Augen, wenn sie die bisherige TK-Anlagenwelt des Unternehmens im Rahmen eines umfangreichen Projektes durch eine neue Voice-over-IP (VoIP) Kommunikationsstruktur ersetzen:

- > die Erreichbarkeit der Mitarbeiter und Abteilungen über alle Kommunikationswege deutlich verbessern,
- > die Effizienz der Unternehmensprozesse nachhaltig steigern.

**BVG**

Wie komplex und anspruchsvoll diese Aufgabe ist, unterstreichen folgende Zahlen: Im Gesamtbereich der Berliner Verkehrsbetriebe gibt es rund 10.500 Teilnehmeranschlüsse. Dazu gehören etwa 3.500 Büroarbeitsplätze sowie rund 7.000 technische Anschlüsse auf den U-Bahnhöfen und entlang der Strecken sowie in den Leitstellen, die für den pünktlichen Verkehr von Bussen und Bahnen in der Millionenstadt sorgen. Uwe



Biedermann, der zuständige Teilprojektleiter für TK-Anwendungen aus dem Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie, fügt hinzu: „Alle Leitstellen mit ihren ganz individuellen Anforderungen haben in unserem

Sicherheitskonzept einen hohen Stellenwert. Bei einer technischen Störung oder einem Unfall müssen ja schnellstens die richtigen Stellen informiert werden, um sofort die erforderlichen Maßnahmen ergreifen zu können.“

● **Unified Communications: Outlook als zentrale Kommunikationsoberfläche**

Solche Zahlen und Fakten zeigen: Ohne eine reibungslose Kommunikation innerhalb dieses Netzwerkes oder nach außen mit Geschäftspartnern und anderen Berliner Institutionen kann die BVG ihre Aufgaben kaum erfüllen. Für den Informationstransfer per Sprache, e-Mail, Short Message (SMS) oder Fax setzt die BVG jetzt auf bewährte Unified Communications-Lösungen von CreaLog. Uwe Biedermann erläutert: „Der zentrale Kontaktpunkt unseres neuen Konzeptes ist heute Outlook. Aus diesem Programm heraus schicken wir zum Beispiel eine Mail an den CreaVoice-Server, der daraus dann ein Fax oder eine SMS generiert und sofort versendet. Das intelligente System erzeugt automatisch ein standardisiertes Fax-Deckblatt und hängt Office-Dokumente oder Grafiken in der richtigen Reihenfolge an. Natürlich gehört auch der Versand von Sprachnachrichten jetzt zu den Vorteilen unserer neuen Lösungswelt.“



● **Computer Telefonie Integration (CTI) mit ‚User Mobility‘**

Für die bessere Erreichbarkeit über alle Kommunikationswege sorgt Unified Communications. Und zur angestrebten Effizienzsteigerung der Arbeitsprozesse leistet eine der neuen CTI-Lösungen ihren Beitrag, wie Uwe Biedermann berichtet: „Dank der umfassenden Möglichkeiten, zeitgesteuerte Rufumleitungsprofile einzurichten, kann ich am PC einstellen, wann ich wo zu erreichen bin. Diese ‚User Mobility‘ ist eine sehr effektive Lösung für das Leitstellen-Umfeld, wo rund um die Uhr jemand ansprechbar sein muss!“

Als weiteres „Highlight“ bezeichnet Uwe Biedermann die sogenannte Partner-Leiste: „Hier sehe ich, für wen innerhalb unseres Teams ein Anruf bestimmt ist. Und da ich außerdem erkennen kann, in welchem Gesprächszustand sich ein Teammitglied befindet, können Verbindungen, Weiterleitungen und Konferenzen kundenfreundlicher initiiert werden.“



Die Kommunikationslösungen bei der BVG

- > **Unified Messaging:** Voice Mail-Lösung, Fax- und SMS-Server
- > **CTI-Outbound:** Wahl vom PC (Outlook)
- > **CTI-Inbound:** bei Anruf Pop-up mit Anruferdaten aus Outlook
- > **Automatische Vermittlung** mit natürlicher Sprachiger Steuerung zur Entlastung der Telefonzentrale
- > **Alarmierung:** schnelle und parallele Benachrichtigung eines definierten Personenkreises per Telefon/Handy
- > **Vorqualifikation für BVG-Call Center** mit Spracherkennung in ganzen, umgangssprachlichen Sätzen
- > **Fahrplanauskunft:** automatisierte Strecken-Ansage im BVG-Call Center mit Text-to-Speech

● **Erreichbarkeit deutlich verbessert**

Bestens bewährt hat sich der Einsatz eines zeitgemäßen Voice Portals bereits bei der Fahrplanauskunft der BVG. Damit konnte sie die Erreichbarkeit ihres Call Centers deutlich verbessern. Nach den damals durchgeführten Analysen benötigte ein Call Center-Mitarbeiter durchschnittlich 30 Prozent zur Aufnahme des exakten Fahrtwunsches, rund 10 Prozent für die Abfrage weiterer Details und allein 60 Prozent für das Ansagen der Verbindung. Hier lag der Schlüssel zur Lösung: Die Streckenansagen mussten automatisiert werden! Das dafür erforderliche Sprachportal sollte folglich vor allem die Umwandlung von Text in Sprache (Text-to-Speech/TTS) bestens beherrschen. Außerdem musste eine hochwertige Sprachsynthese-Technologie gewährleisten, dass die Ansage der Verbindungen deutlich zu verstehen ist. Diese und andere Anforderungen konnte der Partner CreaLog voll und ganz erfüllen.

● **Kollege Sprachcomputer übernimmt**

Inzwischen übernimmt der Sprachcomputer bei der BVG bis zu 1.000 mal am Tag das Vorlesen der optimalen Verbindungen. Zunächst nehmen Mitar-

beiter des Call Centers die telefonischen Anfragen der Kunden entgegen und klären, von wo nach wo die Berliner Reise gehen soll. Dann drücken sie die ‚Ansagetaste‘ -und das Voice Portal als „Kollege Sprachcomputer“ übernimmt das Gespräch mit der ebenso deutlichen wie freundlichen Ansage der Fahrtstrecke. Hat der Anrufer die Namen aller Haltestellen oder U-Bahn-Stationen nicht auf Anhieb verstanden, kann er sich die Auskunft ganz oder teilweise wiederholen lassen.

● **Kunden und Mitarbeiter sehr zufrieden**

Alle Beteiligten stellen fest, dass die Akzeptanz der automatisierten Fahrplanauskunft erfreulich hoch ist. Wie eine ins Voice Portal integrierte Kundenzufriedenheitsbefragung zeigt, sind die Anrufer mit dem Telefonservice ausgesprochen zufrieden. Auch die Mitarbeiter im BVG-Call Center beurteilen die CreaLog-Lösung positiv. Sie verstehen sich als qualifizierte Berater im Öffentlichen Nahverkehr und nicht, wie es eine Mitarbeiterin drastisch formulierte, „als Vorlesekechthe“. Damit spielt sie auf die ermüdenden Wiederholungen häufig genutzter Verbindungen an. Genau diese Routine aber macht dem stets höflichen Sprachcomputer überhaupt nichts aus – und der BVG-Kunde weiß das sehr zu schätzen.

● **Einheitliche Server-Plattform überzeugt**

Während die beschriebenen CreaLog-Lösungen bei der BVG bereits ihre nützlichen Dienste leisten, werden weitere Module in naher Zukunft folgen. Dazu gehört der CreaVoice AutoAttendant, eine vielseitige Automatische Telefonvermittlung. Die sprachgesteuerte Lösung, die auch ganze Sätze versteht, verbindet den Anrufer wunschgemäß mit bestimmten Teams, Abteilungen und Dienststellen. Oder sie vermittelt das Gespräch direkt zu einem namentlich bekannten Gesprächspartner bzw. dessen Vertreter. Diese intelligente Lösung, die ihre ersten Tests in Berlin bereits erfolgreich bestanden hat, soll die Mitarbeiter der BVG-Telefonzentrale künftig von Routine-Arbeiten entlasten. Geplant ist zudem die Ablösung eines älteren Alarmierungssystems durch eine neue Lösung. Das Fazit von Uwe Biedermann „Alle Module laufen auf einer redundanten Server-Plattform. Dieses Server-Konzept schafft Synergien und hat letztlich den Ausschlag für CreaLog als BVG-Partner gegeben.“



Über CreaLog

CreaLog ist mit Referenzen in 20 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz - mit insgesamt rund 41.000 installierten Lines.

Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis ‚natürlichsprachlicher‘ Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 40 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter. Die Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Firmenkunden und Carrier erhielten 2005, 2006 und 2008 den „Best of CeBit Award“ - u.a. für „Interactive Voice Video Response“ und „VoiceBot“, das natürlichsprachliche Informations-, FAQ- und Chat-System.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, Payback und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Premiere sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie ARCOR und Telekom Austria TA AG. Weitere Informationen finden Sie unter: www.crealog.com

München

Frankfurter Ring 211
80807 München

Tel.: +49 (0) 89 / 324 656-0
Fax: +49 (0) 89 / 324 656-99

Frankfurt

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 (0) 69 / 900 288-0
Fax: +49 (0) 69 / 900 288-29

Wien

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien

Tel.: +43 (0) 1 / 740 40-640
Fax: +43 (0) 1 / 740 40-649

