



Das Sprachportal im Kundenservice beim TV-Sender Sky

Wunschprogramm nach Anruf: Ganz einfach und ohne Wartezeit

Digitale Freiheit durch das Voice Portal

„Herzlich willkommen bei Sky...“ – 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 hochmodernen Sprachdialog-System von CreaLog.

Dank dieser Lösung lassen sich pro Stunde rund 60.000 Gespräche über das Sprachportal abwickeln. So können die Sky-Abonnenten besondere Sportereignisse, Konzerte oder Spielfilme bestellen und so für ihren Digital Receiver freischalten lassen – am Montag oder Samstag, um 6.00 Uhr in der Früh oder um Mitternacht. Bereits 1997 begann Sky-Vorgänger PREMIERE damit, einen Großteil des gesamten Inbound Call Volumens über die CreaLog-Lösung abzuwickeln – das sind heute viele Millionen Anrufe im Jahr.

sky

sky



Anforderungen im Blick

Bei der Planung für den Einsatz des Voice Portals standen folgende Anforderungen im Mittelpunkt:

- > Die Mitarbeiter im Call Center sollten von simplen und standardisierbaren Aufgaben und Abläufen entlastet werden.
- > Diese Automatisierung muss dazu beitragen, die Call Center-Kosten zu senken.
- > Eine Vorqualifizierung der Anrufer im Voice Portal dient dem Ziel, eingehende Anrufe intelligent an den ‚richtigen‘ Mitarbeiter zu verteilen und somit das hohe Gesprächsaufkommen wirtschaftlich abzuwickeln. Das betrifft vor allem die extremen Anrufspitzen, die insbesondere vor dem Start populärer Sendungen oder Sportereignisse entstehen.

Das CreaLog Voice Portal konnte von Anfang an alle Anforderungen erfüllen: Die Hotline des Senders ist ständig verfügbar und immer erreichbar. Durch die zielorientierte Kommunikation im Voice Portal werden die Wünsche der Sky-Abonnenten mit äußerst kurzen Gesprächszeiten erfüllt: Die telefonische Bestellung eines Filmes oder einer aktuellen (Sport-) Sendung ist dank Sprachdialog-System ganz schnell erledigt!

Technik von CreaLog, Betrieb durch Sky

Zuständig für den Betrieb des Sprachdialog-Systems ist eine eigene Experten-Abteilung bei Sky, die als Inhouse-Agentur im Service Management des Unternehmens angesiedelt ist. Dieses Team übernimmt die Beratung, Projektleitung, Feinkonzeption und Koordination mit anderen internen Abteilungen. Sie kümmert sich auch um das Dialogdesign, die Audioproduktionen und um den ausfallfreien Betrieb der Anwendungen. Dadurch ist eine große Flexibilität gewährleistet. Außerdem kann die fachliche Kompetenz und Erfahrung im Unternehmen gebündelt werden. Nicht zuletzt entfallen so auch zusätzliche Kosten für Agenturen und Sprecher.



Die Anwendungen im Sprachportal

> Produktbestellung

Pay-per-View und Pay-per-Channel Bestellung

Weiterleitung der Bestellung an das Freischaltssystem

Bestätigung der Freischaltung im Sprachdialog

Add-on Bestellung

Freischaltung von Erotik-Inhalten

PIN-Code Änderung

Optionale Dienste

> Gewinnspiele und Aktionen

Gewinnspielhotline

Auktion

Topspielerwahl

> Call Filter

Ticket Service

> Ansage und Infodienste

Programmhotline

Sporthotline

Ein Blick in die Zukunft

Mit dem Service-Portal kann Sky ein weitgehendes, intelligentes Kundenmanagement realisieren. Dabei wird jeder Anrufer über seine Telefon- oder Kundennummer identifiziert und qualifiziert. So lässt sich das aktuelle Anliegen ermitteln, damit der Kunde dann gezielt an einen kompetenten Service-Experten weiterverbunden wird.

Auch die Individualisierung von Angeboten für Zuschauer, deren spezifische Interessen bekannt sind, ist möglich. Darüber hinaus könnte das Sprachportal Kunden aus bestimmten Vorwahlgebieten gezielt auf Aktionen ‚ansprechen‘ – z. B. auf Angebote aus der regionalen TV-Werbung.

Leitsätze für das Sprachdialog-System

- > Einheitliche und natürliche Dialogführung
- > Intuitive Bedienung durch den Anrufer
- > Schnelle und sichere Benutzerführung durch das Sprachmenü
- > Gleichbleibend hohe Audioqualität der Sprachdialoge



„Aus Premiere wird Sky Deutschland“

Aber nicht nur der Name änderte sich, es wurden auch wesentliche Änderungen an Programm, Sendeschema und den Programmplätzen vorgenommen. Insgesamt startete Sky mit 14 neuen Sparten-Sendern. Dies führte erwartungsgemäß zu einem deutlich gestiegenen Anruferaufkommen in den Tagen nach der Umstellung, auf das der Sender jedoch gut vorbereitet war. Bereits weit im Vorfeld wurde CreaLog beauftragt, die Anbindung an die neuen Siebel-Backendsysteme sicherzustellen. Zusätz-

Bildquelle: Sky

lich wurde die Systemkapazität der Sprachportale um 25 Prozent erweitert und auf die aktuellste Spracherkennungs-Technologie, Nuance Recognizer V9, umgestellt. Das Ergebnis war überzeugend: Die Anbindung an das Backendsystem funktionierte von Beginn an. Alle Anfragen der Kunden konnten dank der erhöhten Sprachportalkapazitäten leicht bewältigt werden.



„Das CreaLog Voice Portal ergänzt seit über 10 Jahren unser Sky Call Center bei der Kundenidentifikation, Pay-per-View Bestellungen und Gewinnspielen. So können wir viele Millionen Kunden pro Jahr – selbst unmittelbar vor Sendebeginn – ohne Wartezeit für ihr Wunschprogramm freischalten.“

Frank Reimesch, Head of CRM Technology bei Sky

Technik im Einsatz

Das Sky-System läuft an zwei Standorten auf insgesamt 840 VoIP- und 1200 ISDN-Leitungen. Für die Spracherkennung werden 240 Kanäle eingesetzt. Für eine einheitliche Statistik und das Live Monitoring kommen zwei CreaVoice Log-Server zum Einsatz. Zwei CreaVoice Distribution Manager verteilen die Dialoge und Ansagen auf die einzelnen Standorte.





Über CreaLog

Mit Referenzen in 26 Ländern ist CreaLog führender Anbieter von Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit über 41.000 installierten Lines. Zu den Kunden zählen Banken und Versicherungen, Versorger, Handel und Dienstleister, Telekommunikations- und Medien-Unternehmen.

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 44 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 „CreaVoice FAQ“, das natürlichsprachliche Informations- und FAQ-System.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, PAYBACK und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone 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

