



## CreaLog realisiert für Swisscom die größte Spracherkennungs-Plattform der Schweiz für Multi-Channel Voting

Wachsende Einschaltquoten sind der Beweis: Immer mehr TV-Zuschauer oder Radio-Hörer schätzen die Möglichkeit, aktiv in das Geschehen ihrer Lieblings-sendung einzugreifen. Per Telefon und SMS stimmen sie über ihren persönlichen Favoriten ab oder wählen die ‚Single des Tages‘. In der Schweiz registriert und zählt ‚TeleVote 2.0‘ diese Anrufe und SMS. Dabei handelt es sich um die neue Mass Calling-Plattform von Swisscom, die vom Münchner Voice Portal-Spezialisten CreaLog realisiert wurde.

### Swisscom macht interaktive Sendeformate noch attraktiver

In Deutschland sucht man mit Begeisterung den kommenden ‚Superstar‘ und bei unseren Nachbarn geht es um die ‚Die größten Schweizer Talente‘. Das letzte Finale dieser Sendung erlebten rund 1,2 Millionen Zuschauer live am Fernseher – und mehrere Hunderttausend votierten per Telefon und SMS für ihre Lieblings-Stars. Entgegen genommen und registriert wurden diese Stimmen durch Swisscom ‚TeleVote 2.0‘, der technisch ausgefeilten und mit 10.000 Leitungen größten Spracherkennungs-Plattform der Schweiz. Sie hilft dabei, die Attraktivität der Radio- und TV- Programme durch ‚Mitmachformate‘ noch weiter zu steigern. Die CreaLog-Lösung stellt dabei sicher, dass jeder Anruf bei Aktionen eines Senders auch wirklich zählt.



swisscom



SWISSCOM

## Sehr hohe Ansprüche an die neue Plattform

Die Vorgaben von Swisscom waren klar und deutlich: Für Votings und interaktive Call-In Formate der Schweizer TV- und Radiosender sollte eine echtzeitfähige und lastfeste Spracherkennungs-Plattform bereit gestellt werden, die Voice-, SMS- und Web-Antworten der Zuschauer und Zuhörer zuverlässig annehmen und verarbeiten kann. Zu den Zielsetzungen gehörte darüber hinaus, ältere Ansage- und Auskunftslösungen mit Weckruf, Blumengruß, Börseninfos, Horoskopen oder Stau-Infos abzulösen und dabei gleichzeitig die vorhandene Netzinfrastruktur zu konsolidieren.



### Durch kompetente Teamarbeit zum Erfolg

Nach einer Ausschreibung und einem intensiven Auswahlprozess beauftragte die Swisscom im Sommer 2010 den Münchner Voice Portal-Spezialisten CreaLog, diese umfassende und anspruchsvolle Lösung zu realisieren. Von einer „sehr angenehmen und kompetenten Zusammenarbeit mit CreaLog“ sprechen Daniel Isenschmid und Simon Marville, die Leiter des 70-köpfigen Swisscom-Projektteams. Sie ergänzen: „In knapp sieben Monaten hat es das CreaLog-Team geschafft, alles Erforderliche zu realisieren, damit die Votings auf der neuen Plattform angenommen und perfekt verarbeitet werden konnten“.

Was die nunmehr größte Spracherkennungs-Plattform der Schweiz dabei leistet, beschreibt Simon Marville so: „*Neu ist vor allem die Konvergenz der Plattform. Diese ermöglicht eine parallele und gleichberechtigte Teilnahme der TV-Zuschauer*



Simon Marville, Projektmanager bei Swisscom

*über alle gebräuchlichen Kommunikationskanäle wie Telefon, SMS, MMS und Internet. Dabei wird die technische Komplexität für den Betrieb der Lösung reduziert. Gleichzeitig können wir nun individuelle Ansagen der Kandidaten an ihre Fans einspielen.“*

### Anrufverhalten im Blick – und das in Echtzeit

Die VoiceXML-fähige Plattform hat aber noch weitere Vorteile: Führt der Sender ein Gewinnspiel durch, kann er das Anrufverhalten über den Web-Browser in Echtzeit beobachten und jederzeit auf das Publikum reagieren. Die ermittelten Gewinner oder Telefon-Gesprächspartner werden per Mausklick direkt zum Moderator durchgestellt oder zurückgerufen. Über die von CreaLog entwickelte Web-Oberfläche können die Redakteure während der Sendung den Ablauf der Votings steuern.

### Landesweit vernetzte Technik

Insgesamt bauten die Spezialisten von Swisscom und CreaLog 40 Server-Systeme im Fest- und Mobile-Access-Netz mit 10.000 Leitungen auf und installierten 20 Applikationsserver in den Datacentern von Swisscom. Sonata-IP-Übertragungsnetze verbinden die 12 Standorte in der ganzen Schweiz und ermöglichen sogar landesweite TV-Votings mit mehreren hunderttausend Anrufen und SMS in den kurzen Zeitfenstern der Sendungen. Im nächsten Schritt wird die Plattform, wie geplant, auf Ansage- und Akustikfunktionen für das gesamte Swisscom Netz ausgebaut.

Konvergentes Televoting für Swisscom ermöglicht Interaktion per Sprache, SMS und Internet



### Ein Blick in die nahe Zukunft

Mit Hilfe des CreaLog Applikationsgenerators CDG plant Swisscom, künftig Dialoge und Applikationen eigenständig zu entwickeln. Das gilt sowohl für Voting-Lösungen als auch für klassische Voice Portal-Applikationen mit Spracherkennung. Damit kann die Swisscom den Privat- und Geschäftskunden zukunftsicher ein breites Spektrum leistungsstarker Dienste auf einer einzigen Plattform anbieten.

### Die VoiceXML Plattform bei Swisscom: Leistungsdaten im Überblick

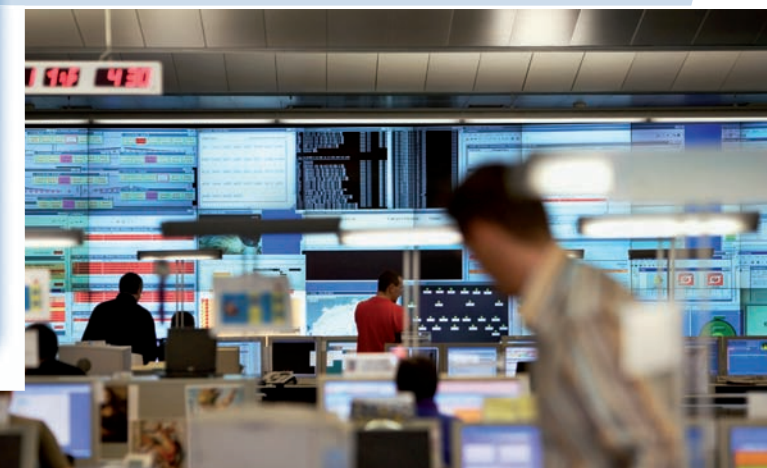
- > Live-Betrieb von Televoting mit 10.000 Leitungen, Installation innerhalb von 7 Monaten
- > Getestet für 1.400 CAPS (Neuanrufe je Sekunde)
- > Getestet für 800 SMS pro Sekunde
- > Spracherkennung und Text-to Speech auf allen Leitungen in drei Sprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch)
- > Plattform für SS7, SMS und Internet
- > Vollständige Integration in den Betrieb und das Monitoring von Swisscom
- > Mandantenfähige Web-Administration
- > Mehrstufiges Sicherheitskonzept
- > Erstellung einfacher und komplexer Dienste durch Swisscom
- > Integration in die Billing-Architektur von Swisscom

### Über Swisscom:

Mit 5,9 Millionen Mobilfunkkunden und rund 1,6 Millionen Breitband-Anschlüssen ist Swisscom das führende Telekom-Unternehmen in der Schweiz. Im ersten Quartal 2011 haben die 19.664 Mitarbeiter (Vollzeitstellen) des Unternehmens einen Umsatz von CHF 2,86 Milliarden erwirtschaftet. Außerdem absolvieren 837 junge Leute bei Swisscom ihre Lehre als Informatiker, Telematiker, Mediamatiker, Detailhandelsangestellter und KV. Swisscom ist schweizweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Massive Investitionen in die Netzinfrastruktur stellen sicher, dass dies auch in Zukunft so bleibt. Mit Swisscom TV wird die Entwicklung in Richtung Multimedia-Unternehmen auch für Kundinnen und Kunden immer mehr erlebbar. Mit dem italienischen Provider Fastweb ist Swisscom in einem der attraktivsten Breitbandmärkte Europas präsent. Zusätzlich aktiv ist Swisscom im IT-Infrastruktur-Outsourcing und im Management von Kommunikationsinfrastrukturen.



Das Netzmanagement-Center im Swisscom Fernmeldezentrum Binz in Zürich.





## Über CreaLog

CreaLog ist führender Anbieter für interaktive Multimedia-Lösungen und Sprachdialogsysteme in 30 Ländern Europas, Afrikas und Asiens. CreaLog bietet den vollständig web-administrierbaren CreaLog Voice XML Media-Server als Next-Generation Plattform für Sprach- und Video-Anwendungen, sowie das CreaLog Application Server Framework.

CreaLog Lösungen befinden sich bei über 400 Kunden in mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines. Das Produktportfolio für Telcos und Mehrwert-Dienstleister umfasst Multimedia-Lösungen für Customer Care (IVR, Contact Center und Voice Self Services), Business Services (Mass Calling für TV / Radio, gehostete IVR, Contact Center und Conferencing Lösungen) und Telco Services für Endkunden (Voice2Text, Ringback Tone, Mobile Payment und Assisting IP).

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.

CreaLog Voice Portale für Kunden-Selbstbedienung, Contact Center, Unified Messaging- und CTI für Telcos und Firmenkunden erhielten 2005 und 2006 den „Best of CeBIT Award“ für ‚Interactive Voice Video Response‘ und für die natürlichsprachliche Informations- und FAQ-Lösung ‚CreaVoice FAQ‘. Im Voice Contest 2009 gewann CreaLog den Silber-Award für ‚ELVIS‘, das sprachgesteuerte Internetradio für Mobile Endgeräte.

Zu den Telco Referenzen zählen Vodafone, Telekom Austria TA AG und Unitel in Angola, sowie Swisscom und Sunrise in der Schweiz.

### 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

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

### Wien

Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien

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

