



Die Kunden-Hotlines der Telekom Austria TA AG

Innovative Navigation per Spracherkennung

Im Praxistest bewährt

CreaLog erhielt den Zuschlag für die Umsetzung eines hochmodernen Sprachportals für die Kunden-Hotlines der Telekom Austria TA AG. Nach einem umfangreichen Praxistest konnte sich der Voice Portal-Spezialist gegen verschiedene Anbieter durchsetzen. In dem Projekt werden an insgesamt drei Standorten redundant ausgelegte Portale eingesetzt, die sich durch die natürliche Sprache der Anrufer steuern lassen.

Alle Systeme sind mit der international bewährten Spracherkennungs- und Sprachsynthese-Software des CreaLog-Partners Nuance ausgestattet.



Alle Voraussetzungen erfüllt!

In einem intensiven Vergleichstest mussten die folgenden wesentlichen Entscheidungskriterien erfüllt werden, um den Auftrag zu erhalten:

- > Das neue Voice Portal musste der Telekom Austria TA AG die Möglichkeit bieten, Änderungen sowohl in der Konfiguration des Systems als auch im Dialogablauf flexibel, komfortabel und einfach umzusetzen.
- > Eine problemlose CTI-Integration in die vorhandenen, vernetzten Aspect ACD-Lösungen war zwingend erforderlich.
- > Die Leistungsfähigkeit der Spracherkennung innerhalb eines vorgegebenen Testdialoges musste höchsten Ansprüchen genügen und die Sprachsynthese (Text-to-Speech) der natürlichen Sprache sehr ähnlich sein.



● Höchste Punktzahl

Der bewährte Lösungsansatz von CreaLog konnte die Projektverantwortlichen schnell überzeugen, denn bei der Teststellung zeigte sich das Voice Portal der Münchner Spezialisten gegenüber allen Systemen der Mitbewerber als sehr stabil. Bei diesem umfassenden Praxistest, bei dem die Auftraggeber jederzeit einen vollständigen Einblick in die dort eingesetzte Technik hatten, erreichte CreaLog die höchste Punktzahl im Bewertungsschema der Telekom Austria TA AG. Weitere ausschlaggebende Argumente für CreaLog waren die bereits erfolgreich durchgeführten Integrationen mit Aspect Callcenter-Lösungen und umfangreiche Referenzen aus mehreren Branchen.

Aufgrund des einfachen und transparenten Aufbaus des Voice Portals kann die Telekom Austria TA AG heute eigene Sprachdialoge schnell und unkompliziert integrieren. Bei Bedarf stehen zudem erfahrene Linguisten von CreaLog zur Verfügung.

Die redundant ausgelegten Sprachdialog-Systeme in Wien, Linz und Graz starteten im Jahr 2005 mit 180 Kanälen. Die Standorte in Linz und Graz wurden aufgrund des hohen Gesprächsaufkommens inzwischen bereits um je 60 Kanäle erweitert. Die Betreuung der Sprachportale übernimmt dabei das Team der technischen Steuerung in Linz. Nach der Überarbeitung und Verschlinkung des Sprachmenüs konnte seit Mai 2006 die Kundenakzeptanz weiter gesteigert werden.

Mit einem Umsatz von 4,8 Mrd. Euro und mehr als 15.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern per Jahresende 2006 ist die Telekom Austria Group eines der führenden Telekommunikations-Unternehmen zwischen dem Bodensee und dem Schwarzen Meer



● Innovative Technologie für den Kundenservice

Das neue Voice Portal stellt sicher, dass rund 30.000 Anrufer pro Tag entweder die Information direkt per Selbstbedienung erfragen können oder schnell mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden werden. So erhalten sie rasch und bequem die richtigen Antworten zur jeweiligen Anfrage. Die Durchlaufzeiten im Voice Portal liegen im Durchschnitt zwischen 40 und 60 Sekunden, wobei bereits 75 Prozent der Anrufer die Spracherkennung nutzen.

Laufende Qualitätssicherungs-Maßnahmen wie etwa Mystery Calls und Weiterbildungsaktionen gewährleisten höchste Standards im Kundenservice. So konnten im letzten Jahr auch die Werte der regelmäßig durchgeführten Kundenzufriedenheitsstudie erneut gesteigert werden. Damit rangiert die Telekom Austria mittlerweile auch im internationalen Branchenvergleich im Spitzenfeld.

● Einfach anrufen und bequem Informationen abrufen

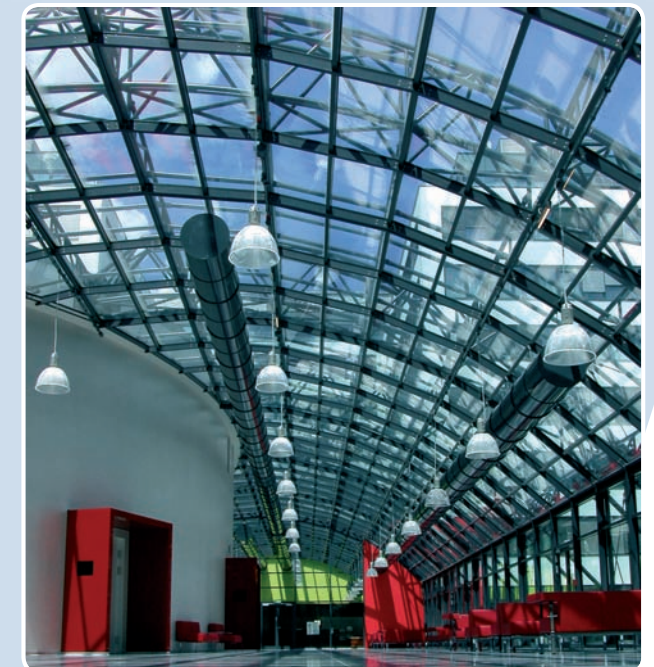
„Die neue Spracherkennung auf unseren Hotlines bietet rund 30.000 Kunden pro Tag die Möglichkeit, die richtigen Informationen bequemer, einfacher und schneller zu erhalten“, so Diplom-Ingenieur Alois Miedl, Leiter Customer Service der Telekom Austria TA AG. „Mit dieser innovativen Technologie können wir unseren Kundenservice weiter verbessern“.



Bildquelle: Telekom Austria TA AG

Automatisierte Geschäftsfälle

- > ADSL Verfügbarkeit
- > Datentransfer
- > Zuschusstarif
- > Einzugsermächtigung
- > Einzelentgeltnachweis
- > Rechnungseinwand



Die Unternehmenszentrale der Telekom Austria Group in der Lassallestraße 9 in Wien

Das CreaLog-Sprachportal entlastet die Agents im Callcenter bei Standardaufgaben





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

