



Angolas größter Mobilfunkanbieter UNITEL SA nutzt Voice Portal Technologie von CreaLog

Mit innovativer Technologie aus Deutschland erneuert die Unitel SA, Angolas größter Mobilfunkanbieter mit rund sieben Millionen Kunden, ihren zentralen Kundenservice grundlegend. Dabei setzt das afrikanische Unternehmen auf Sprachdialogsysteme von CreaLog – mit modernster Spracherkennung in Portugiesisch und Englisch.

Afrika: Rasanter Wachstumsmarkt

Afrika ist der am schnellsten wachsende Mobilfunkmarkt der Welt. Waren im Jahr 2000 rund 20 Millionen Afrikaner mit einem Handy unterwegs, sind es inzwischen über 400 Millionen Nutzer! Die Mobilfunk-Infrastruktur ist das Rückgrat der afrikanischen Kommunikations-Landschaft und ermöglicht zunehmend neue Geschäftsmodelle.

Das gilt erst recht für Angola und seine rund 18,5 Millionen Einwohner. Seit 1975 ist der Staat im Südwesten Afrikas mit der Hauptstadt Luanda von Portugal unabhängig. Mit einem geschätzten Bruttoinlandsprodukt von 68,8 Mrd. US-Dollar (2009) zählt Angola zu den zehn stärksten afrikanischen Volkswirtschaften und weist das zur Zeit größte Wirtschaftswachstum des Kontinents aus.

 UNITEL

Standard-Anfragen im Prepaid-Bereich

Bisher waren im Callcenter der UNITEL rund 500 Agenten überwiegend mit der kostenintensiven Beantwortung von Standard-Anfragen beschäftigt. Lediglich drei dieser Arbeitsplätze kümmerten sich um den Postpaid-Bereich. Die Erklärung dafür: Fast 99 Prozent der Mobilfunk-Kunden in Angola benutzen Prepaid-Karten, mit denen sie im Monat durchschnittlich 25 US-Dollar umsetzen! Guthaben verfallen in der Regel nach zwei bis drei Monaten. Telefoniert wird dabei durchweg mit einfachen und günstigen Endgeräten. Die technische Infrastruktur im UNITEL-Callcenter verfügte weder über ein Sprachdialog- noch über ein CRM-System. Dementsprechend fehlten belastbare Zahlen über das Anrufvolumen, ein Reporting fand nicht statt. Darüber hinaus war kein zielgerichtetes Routing möglich. Alle Prepaid-Anfragen konnten ausschließlich telefonisch über das Callcenter abgewickelt werden.



Der komplette Self Service für den Prepaid- und den Postpaid-Bereich ist durchgängig zweisprachig aufgebaut. Alle Dialogansagen sind in einer portugiesischen und einer englischen Variante vorhanden. Die von CreaLog eingesetzte, leistungsfähige Spracherkennung des Marktführers Nuance arbeitet ebenfalls in beiden Sprachen.

Im harten Wettbewerb durchgesetzt

Das also war die Ausgangssituation, als CreaLog zum Wettbewerb um den Auftrag der UNITEL SA antrat. In einem anspruchsvollen Auswahlprozess setzte sich der Münchner Spezialist schließlich gegen internationale Konkurrenz durch und wurde mit der Realisierung eines umfangreichen Voice Portals mit 2.400 Sprachkanälen für den zentralen Kundenservice beauftragt. Wichtige Entscheidungskriterien bei diesem Verfahren waren Stabilität und Integrationsfähigkeit der Plattform, einfache Administration per Browser sowie die VXML-Entwicklungsumgebung, mit der UNITEL die von CreaLog erstellten Customer Care Dienste weiterentwickeln kann.

Routine-Anfragen jetzt im telefonischen Self Service

Im Mittelpunkt der CreaLog-Lösung steht eine intelligente Vorqualifikation der UNITEL-Kunden. Darüber hinaus werden zahlreiche weitere Spracherkennungsdienste realisiert. So können Prepaid- und Postpaid-Kunden jetzt ihre Routine-Anfragen im Self Service über das neue Voice Portal erledigen. Dazu gehören unter anderem die Guthabenabfrage, Tarifinformationen, Kartenaufladung sowie eine Aktivierung oder Deaktivierung von Zusatzdiensten wie VoiceMail, WhoCalled oder NotifyMe.

Das Ergebnis: Kundenservice mit Transparenz

Neben einer Entlastung der Agents von Standardanfragen durch die Self Service Angebote stehen UNITEL nun erstmalig umfangreiche statistische Daten zur Verfügung, die vom CreaLog Voice Portal erstellt werden. Darüber hinaus liegen Zahlen über die Auslastung des Callcenters vor, die eine professionelle Steuerung und ein intelligentes Routing im Callcenter ermöglichen. Die Nutzung der Self Service Angebote wird ebenfalls ausgewertet und liefert jetzt Informationen darüber, welche Menüpunkte im Voice Portal für Anrufer besonders relevant sind – und welche seltener ‚angesteuert‘ werden.

Partnerschaftliches Projektmanagement

Die Realisierung dieses Projektes bei der weiterhin stark expandierenden UNITEL konnte vor allem durch professionelles Projektmanagement – unter Einbeziehung aller Partner – zum Erfolg geführt werden: Das engagierte CreaLog-Team schulte die UNITEL-Mitarbeiter vor Ort. Außerdem wurden die Sprachdialoge für das Voice Portal gemeinsam entwickelt. Alle Beteiligten betonen die harmonische Zusammenarbeit und die perfekte Systemintegration in die bereits vorhandene Infrastruktur.



Amilcar Safeca, CTO bei UNITEL, begründet die Entscheidung für CreaLog: „Die rasante Zunahme unseres Kundenbestandes erfordert die Erweiterung unserer Ressourcen und Dienste. Dabei setzen wir auf Partnerschaften mit leistungsstarken Marktführern. CreaLog hilft uns dabei, unseren Kunden den besten und fortschrittlichsten Service anzubieten, der auf dem Markt verfügbar ist.“

Aus der Sicht von CreaLog ist die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Unitel der Beweis dafür, dass das Unternehmen für den Telekommunikationsmarkt auch außerhalb Europas gut aufgestellt ist. Nach Vodafone, Telekom Austria, sowie Swisscom und Sunrise aus der Schweiz kann CreaLog nunmehr einen weiteren Marktführer im Mobilfunksektor zu seinen Kunden zählen.

Individuelle Self Service Angebote für UNITEL Kunden

- > Informationen zum Karten-Kontostand (Postpaid)
- > Abfrage des aktuellen Guthabens (Prepaid), Aufladung und Verfallszeiträume von Guthaben
- > Tarifinformationen für Prepaid und Postpaid
- > Blockieren von SIM-Karten und/oder Telefonen (automatisiert oder im Contact Center)
- > Aktivierung von Diensten (SMS, MMS, Mobile TV und Push-Mail)
- > Anforderung von Konfigurations-SMS zur automatischen Konfiguration von Endgeräten für SMS und MMS
- > Verbinden zum Agenten ins Call Center

Allgemeine Unitel Info-Dienste

- > FAQ-Services zu Voicemail, MMS, Internet- und Datendiensten, sowie Informationen bei Verlust des Mobiltelefons
- > Störfallmanagement-Dienste
- > Intelligentes Management von Marketing Kampagnen

Die Technik der UNITEL-Lösung

Das redundant ausgelegte und vernetzte Voice Portal für den UNITEL-Kundenservice umfasst zunächst 2.400 Kanäle. Das CreaLog Voice Portal ist über SS7 an ein Ericsson Mobile Switching Center (MSC) angebunden und verfügt über multilinguale Spracherkennung sowie Text-To-Speech (TTS). Die redundante System-Architektur ist auf zwei Standorte verteilt, das Netzwerkmanagement erfolgt auf der Basis von SNMP. Um neue Sprachdialoge zu erstellen, stehen Unitel zusätzlich Test- und Entwicklungssysteme zur Verfügung.

Über Unitel:

Seit dem Start seiner GSM-Dienste im April 2001 ist UNITEL SA Marktführer im Bereich der mobilen Telekommunikation in Angola. Inzwischen deckt UNITEL alle 18 Provinzen mit seinen Diensten ab und bedient über sieben Millionen Kunden. Auf Basis von UMTS führte das Unternehmen 2008 neue innovative Dienste wie z.B. HSDPA (High Speed Data Services) ein, um Anwendungen wie Video-Telefonie, mobiles Internet und MMS (Multimedia Messaging Service) anbieten zu können. UNITEL verfügt über Roaming-Abkommen mit 217 Betreibern in 117 Ländern.



Erfolgreiche Partnerschaft



Über CreaLog

CreaLog ist führender Anbieter für interaktive Multimedia-Lösungen und Sprachdialogsysteme in 29 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 aus allen Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 55.000 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

Wien

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien

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

CreaLog Multimedia-Lösungen für NGN und IMS Leistungsmerkmale:

- > Telco Installationen mit bis zu 15.000 Lines
- > TÜV-geprüfte Plattform für 1.680 Anrufe pro Sekunde (100.000 neue Anrufe pro Minute)
- > Spracherkennung und Text-to-Speech auf allen Leitungen
- > Statistiken und Anrufer-Synchronisation in Echtzeit
- > Mandantenfähiges Web-Frontend
- > Redundanz- und Fallback-Konzepte

