



Mass Calling und Business Applikationen auf rund 15.000 Kanälen

Vodafone bietet Privat- und Geschäftskunden ein breites Spektrum leistungsstarker Dienste auf einer einzigen Plattform. Das ist der Garant für eine gute Auslastung rund um die Uhr – und somit auch für einen besonders wirtschaftlichen Betrieb.

Telefonvoting: Jede Stimme wird gezählt

Langsam nähert sich die unterhaltsame TV-Show dem Ende zu. Ein letzter Höhepunkt steht noch aus: die Zuschauer-Abstimmung über den Sieger des Abends. Steffi Franke greift zum Telefon, wählt die eingeblendete Telefonvoting-Nummer ihres Favoriten und freut sich über die Ansage des Sprachdialogsystems: „Vielen Dank für den Anruf. Ihre Stimme wurde gezählt!“ Nach ein paar spannenden Minuten folgt das erlösende Jingle – der Gewinner steht fest. „Besser hätte der Abend gar nicht ausklingen können,“ denkt Steffi, „mein Favorit hat gewonnen!“

Flexible Telefonkonferenzen und mehr

Am folgenden Vormittag ist im Handelshaus Metrix eine kombinierte Web-/Telefonkonferenz für die Vertriebsgruppe Mitte angesetzt. Auch Steffi Franke sitzt mit am virtuellen Besprechungstisch. Dieses interaktive Meeting wickelt Ihre Firma über den Konferenz-Service von Vodafone ab, der auf der gleichen Technologie beruht, über die sie gestern Abend ihr TV-Voting so schnell und problemlos abgeben konnte. Vodafone bietet seinen Kunden auf Basis der leistungsstarken Plattform eine Reihe weiterer attraktiver Dienste an. Dazu gehört auch ein mandantenfähiges Unified Messaging System. Es dient zum Beispiel Radio- und TV-Sendern dazu, Sprachnachrichten und Adressdaten von Anrufern zu speichern. Bei einem Gewinnspiel können so die aufgesprochenen Lösungen und Daten über ein Web-Frontend im Call Center abgehört, die Gewinner ermittelt und auch schriftlich benachrichtigt werden.



TÜV-Siegel für starke Leistungen

Höchste Belastbarkeit hat auch der TÜV der Voice Portal-Plattform von Vodafone bescheinigt. In der Urkunde heißt es: „Es wurde nachgewiesen, dass die Mass Calling-Plattform in der Lage ist, 1.680 Anrufe pro Sekunde bei einer Rufhaltezeitdauer von 3 Sekunden pro Anruf im bundesweiten Mittel verlustfrei unter Dauerlast zu verarbeiten.“



Monitoring in Echtzeit – auch bei Höchstlast

Rechnet man das um, kann die Plattform von Vodafone also mehr als 100.000 Anrufe pro Minute problemlos bewältigen. In der Praxis bedeutet das konkret, dass jeder Anruf bei Aktionen eines TV- bzw. Radiosenders auch wirklich zählt.

Die VoiceXML-fähige Lösung hat weitere Vorteile: Führt der Sender ein Gewinnspiel durch, kann er das Anrufverhalten im Web-Browser in Echtzeit beobachten und jederzeit auf das Publikum reagieren. Gewinner und Telefon-Gesprächspartner werden per Maus-Klick ausgewählt und direkt zum Moderator durchgestellt oder zurückgerufen. Über die ebenfalls von CreaLog entwickelte Web-Oberfläche verändern die Redakteure während der laufenden Sendung Ansagetexte und Menüauswahl.

Business Applikationen mit Spracherkennung: ProMarkt-Filialfinder und billiger.de-Preis-Genie

Die große Bandbreite wirtschaftlicher und technisch anspruchsvoller Einsatzmöglichkeiten der Voice Portal Plattform zeigt sich auch beim Hosting von Business Applikationen. So nutzt ProMarkt das Vodafone-Angebot für einen telefonischen ‚Filialfinder‘. Auf der Suche nach einem ProMarkt-Shop nennt der Anrufer die Postleitzahl und erhält vom Sprachdialogsystem umgehend die Anschrift der nächstgelegenen Filiale – auf Wunsch auch deren Öffnungszeiten. Zum Dialog, den der Anrufer mit seiner ‚natürlichen‘ Sprache problemlos steuert, gehört am Ende die Frage: „Möchten Sie jetzt mit dieser Filiale verbunden werden?“

Auch beim „billiger.de-Preis-Genie“, einem intelligenten Service für Schnäppchenjäger, führt das Sprachdialogsystem den Anrufer ebenso höflich wie zielstrebig durch den Telefon-Dialog. Mit dieser

sprachgesteuerten Preisauskunft zeigt das Shopping-Portal billiger.de, wie Internetdienstleistungen ganz einfach per Telefon bereitgestellt werden können. Das Prinzip ist einfach: Um nach dem besten Preis für ein Produkt zu fahnden, genügt ein Telefonanruf. Nach Nennung des Herstellernamens und der Produktbezeichnung sucht das System im Internet nach dem günstigsten Preis. Ist das ‚Preis-Genie‘ fündig geworden, liest es dem Anrufer Preis und Anbieter vor. Danach kann er sich diese Information entweder per SMS schicken, sich direkt mit dem Händler verbinden lassen oder eine neue Suche starten.

VoiceXML Plattform in der Übersicht

Leistungsdaten

- > TÜV Zertifizierung für 1.680 CAPS (Neuanrufe je Sekunden)
- > Inbound-Dienste mit Anruferwiedererkennung für alle Anrufer
- > Outbound-Kampagnen mit mehreren 10 Mio. Rufnummern
- > Spracherkennung und Sprachsynthese auf allen Leitungen
- > Sprachdienste mit Datenbankzugriffen und CTI-Integration
- > Plattform für ISDN, VoIP, SS7, 3G Video

Betrieb

- > Vollständige Integration in Betrieb und Monitoring bei Vodafone
- > Mandantenfähige Web-Administration
- > Mehrstufiges Sicherheitskonzept
- > Erstellung einfacher und komplexer Dienste durch Vodafone
- > Integration in die Billing-Architektur von Vodafone

Walter Vorderhuber, Leiter der Produktentwicklung Sprach-Mehrwertdienste bei Vodafone:



„Leistungsfähigkeit und Flexibilität der CreaLog-Plattform haben uns ebenso überzeugt wie die Möglichkeiten der Administration und des Reportings in Realtime. Die natürlichsprachliche Spracherkennung und Sprachsynthese der Plattform sind die entscheidenden Voraussetzungen für effiziente CRM-Lösungen und Mehrwertdienste.“

Telefonkonferenz mit Web-Funktionen

Immer mehr Anwender nutzen die Möglichkeit, ihre Vodafone-Telefonkonferenz durch eine kostenlose Web-Präsentation zusätzlich zu visualisieren. Der Dienst ist unter der Telefonnummer **0180-5 84 64 64** (www.arcor.de/telefonkonferenz)* sofort nutzbar – ohne zusätzliche Software, ohne Registrierung oder Vorab-Reservierung: Sobald das Einladungsformular auf der Vodafone-Homepage ausgefüllt und abgesendet worden ist, informiert das System alle eingeladenen Personen per E-Mail und oder SMS, teilt ihnen Konferenz-Termin, Einwahl-Rufnummer und eine sechs-stellige PIN mit. Die Konferenz kann beginnen.

Mandantenfähiges Web-Frontend bietet viele Gestaltungsmöglichkeiten

Die bei Vodafone erfolgreich eingesetzte VoiceXML-Plattform von CreaLog überzeugt durch weitere Pluspunkte. Dazu gehört vor allem ein Frontend, welches das intelligente Anlegen und Verwalten von Mandanten und Benutzern ermöglicht. Jeder Vodafone-Kunde kann dabei sein Individuelles Erscheinungsbild („Branding“) einsetzen, seine eigenen Rufnummern verwalten sowie seine individuellen Dienste und Ressourcen nutzen. Die nebenstehende Info-Box fasst die vielseitigen Funktionen des Frontends zusammen.

* 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen.

Web-Frontend überzeugt durch Vielseitigkeit

Grundfunktionen

- > Up-/Download von Diensten, Ansagen und Dateien
- > Abruf von Sprachnachrichten, Reports, Call Detail Records und Systemstatistiken
- > Steuerung über dienst-individuelle Hotbuttons und Konfigurationseinstellungen
- > Echtzeitdarstellung von Zählern und Votings
- > Verwalten von Black-/Whitelists
- > Alternativer Zugriff über XMLRequests integriert in Mandanten- /Benutzerverwaltung

Diensterstellung

- > Erstellen von einfachen Diensten direkt über Web-Frontend
- > Ansagen, Vorqualifizierung (Tonwahl und/oder Spracherkennung)
- > Routing nach Ursprungsrufnummer, Datum, Uhrzeit und/oder prozentual
- > Aufnahme von Sprachnachrichten (Abhören über Web-Frontend bzw. E-Mail-Versand)
- > Anrufverteilung mit Wartefeldern, Junk-Call-Protection (statisch und dynamisch)
- > Voting



Das Networkmanagement Center bei Vodafone





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

