

A1

CASE STUDY

ZUKUNFTSSICHER
VON DER SPRACHERKENNUNG
BIS ZUM MOBILE CALL RECORDING



VOM IN-ROUTING BIS ZUM ALARM-SERVER: GESCHÄFTSKUNDEN PROFITIEREN VON INTELLIGENTEN IVR-LÖSUNGEN

Es ist durchaus folgerichtig, dass A1 die außergewöhnlich lange und tiefgreifende IVR-Erfahrung auch den Geschäftskunden zur Verfügung stellt. Hier reicht das Angebot vom Routing im Intelligenten Netz (IN) über kalendergesteuertes Routing bis hin zum Alarmierungs-Service für den technischen Außendienst. In allen Fällen erarbeitet A1 für die Geschäftskunden maßgeschneiderte Lösungen, mit denen sie ihre Dienstleistungen günstig und effizient optimieren können.

MITARBEITER ALARMIEREN UND ZUM EINSATZ SCHICKEN

Der A1-Alarmserver hat die Aufgabe, eine vorher definierte technische Außendienst-Gruppe eines Geschäftskunden zu informieren und zu einem Einsatz zu schicken. Ein typisches Beispiel: Beim regionalen Energieversorger geht am späten Abend die Meldung ein, dass im 2. Bezirk der Stadt der Strom ausgefallen ist. Der Mitarbeiter, der diese Meldung entgegennimmt, löst daraufhin einen Alarm aus. Die IVR informiert umgehend bestimmte Kolleginnen und Kollegen der Bereitschaft per Smartphone und nimmt eine Rückmeldung (Quittung) per SMS entgegen. Die alarmierten Mitarbeiter machen sich sofort auf den Weg, um die Störung schnellstens zu beheben – im Auftrage ihres Arbeitgebers, aber vor allem ganz im Sinne der betroffenen Stromkunden.

EIN DAUERBRENNER — DIE ZEITANSAGE

"Beim nächsten Ton ist es 12 Uhr 26 Minuten und 10 Sekunden. PIEP". Besonders zur

Zeitemstellung von Sommer und Winterzeit erfreut sich die Zeitansage immer noch einer erstaunlich großen Beliebtheit. Durchschnittlich 45.000 Anrufe pro Monat zum Ortstarif waren für die A1-Manager ein guter Grund, diesen lange Jahre ausgegliederten Service im Jahr 2016 wieder in die IVR des Unternehmens einzugliedern.

TELEFONAUSKUNFT IMMER NOCH GEFRAGT

Vor rund einem Jahrzehnt eingeführt, erfreut sich die Serviceline der Rufnummernauskunft bei A1 immer noch großer Beliebtheit. Hat man nationale Telefonnummern im Internet meist schnell gefunden, ist das bei Anschlüssen im Ausland nicht immer ganz so einfach. Mal muss zum Beispiel nach der Ländervorwahl die erste Ziffer der Ortsvorwahl weggelassen werden, manchmal aber nicht. Folglich verzeichnet dieser kostenpflichtige Telefon-Service vor allem bei internationalen Verbindungen noch heute hohe Nutzerzahlen.

Viele Anrufer machen auch von der komfortablen Möglichkeit Gebrauch, sich direkt mit dem gewünschten Teilnehmer verbinden zu lassen. Das erledigt nicht der Serviceberater, mit dem der Anrufer gesprochen hat, sondern das Sprachportal: Zunächst wird die gesuchte Zielrufnummer in unserer Datenbank ermittelt. Dann reicht ein Tastendruck, und die IVR stellt die Verbindung her – natürlich mit allen korrekten Vorwahlen. Dieser Service läuft tagtäglich sehr stabil und robust."

ROBERT RAAB
LEITER SERVICE NETWORK
PLANNING



INNOVATION UND PARTNERSCHAFT

"Wir sind der einzige Kommunikationsanbieter in Österreich, der jetzt konsequent moderne Spracherkennung einsetzt. Weil A1 ein innovatives Unternehmen ist, das seinen Kunden auch am Telefon einen zeitgemäßen Service bieten will." So beschreibt Robert Raab, Leiter Service Network Planning bei A1, eine aktuelle Entwicklung in seinem Unternehmen. Raab ergänzt: "Mit dem Einsatz der Spracherkennung erlebt die seit über zehn Jahren bewährte Kooperation mit dem Systempartner CreaLog eine logische Fortsetzung — und macht einen großen Schritt in die technologische Zukunft."

Wie die leistungsstarken und vielseitigen IVR-Services von A1 im Detail aussehen und was die neue Lösung Mobile Call Recording speziell für die österreichischen Banken bedeutet, beschreibt dieser Bericht auf den folgenden Seiten.

"Mittels Innovationen und deren Einsatz im Kundenservice differenzieren wir uns und bauen unsere Serviceführerschaft weiter aus. Dazu gehört es, dass wir den Kunden zeitgemäße Telefon-Dialoge mit moderner Spracherkennung anbieten. Seit Anfang Mai benötigen unsere Kunden keine Tastenspiele mehr, sondern können dem Sprachcomputer offene Fragen stellen. Das positive Feedback — nicht nur von Smartphone-Nutzern — zeigt uns, dass wir die richtige Entscheidung getroffen haben."

DIR. ELKE SCHAFFER,
DIRECTOR CUSTOMER
SERVICE & SALES

ZENTRALER ZUGANG INS SERVICE-CENTER: DAS SPRACHPORTAL

Bei A1 trifft der Begriff Sprachportal den Nagel auf den Kopf: Für Österreichs führenden Telekommunikationsanbieter ist die IVR (Interactive Voice Response) das Eingangstor für alle Kunden und Interessenten, die unterschiedliche Telefon-, Internet, TV- und Datendienste in Anspruch nehmen wollen. Durch diese Tür betreten die Anrufer eines der A1-Servicecenter, die über ganz Österreich verteilt sind. Hier finden Sie in der Regel den richtigen Gesprächspartner, wenn es zum Beispiel um folgende Anlässe oder Themen geht:

- Fragen zur Rechnung
- Meldung einer Störung
- Fragen zu (neuen) Produkten oder Tarifen
- Bitte um allgemeine Beratung

STATE OF THE ART: MIT SPRACHERKENNUNG IN DIE ZUKUNFT

Wenn unsere Kunden die A1-Service Nummer angerufen haben, mussten sie bisher den gewünschten Menüpunkt über Tastendruck auswählen ("bei Fragen zu Ihrer Rechnung drücken Sie bitte die 3"). Seit dem 3. Mai 2017 gehört die sogenannte Tonwahl der Vergangenheit an. Dieses Datum stand für die anspruchsvolle Zielsetzung von Österreichs führendem Kommunikationsanbieter.

DEUTLICH GESTEIGERTE BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Diese Art der Barrierefreiheit wissen gerade auch sehbehinderte Bürger sehr zu schätzen: Für sie stellen Spracherkennung und Sprachsteuerung eine deutliche Erleichterung dar, können sie doch ihr Anliegen oder ihre Frage am Telefon jetzt mit ihrer Stimme vortragen.

Generell steigt die Benutzerfreundlichkeit für jeden Smartphone-Nutzer, denn statt beim Tonwahl-Menü erst einmal den Ziffernblock des Handys zu aktivieren, kann er viel einfacher die Sprachsteuerung nutzen. Und es ist nicht nur die Spracherkennung, die von den A1-Kunden begrüßt wird, sondern auch die moderne Form der Ansagen. Anders als früher geht es da recht cool, frisch und humorvoll zu.



MOBILE CALL RECORDING MIT A1 UND CREALOG: MEHR SICHERHEIT FÜR MOBILE BANKGESCHÄFTE

Die Zeit drängte: Seit 3. Januar 2018 müssen alle telefonischen Beratungsgespräche zwischen Banken und deren Kunden in den EU- und EWR-Staaten aufgezeichnet werden – und zwar sowohl im Festnetz als auch in Mobilfunknetzen. Das resultierte aus einer Verschärfung der Finanzmarkttrichtlinien (MiFID II), die das Europäische Parlament im Mai 2014 zum besseren Schutz der Bankkunden verabschiedet hat. In Österreich ist A1 das einzige Telekommunikationsunternehmen, das den Banken des Landes diesen Service seit September 2017 anbieten kann. Vorausgegangen war eine Ausschreibung, bei der sich CreaLog mit seiner bewährten Lösung Mobile Call Recording durchsetzen konnte.

LANGFRISTIGE SPEICHERUNG — SICHERER ZUGRIFF

Gemeinsam mit CreaLog realisiert A1 die gesetzeskonforme Aufzeichnung von Mobiltelefongesprächen, SMS und allen Verbindungsinformationen, die mindestens zwei Jahre unverändert aufbewahrt werden müssen: für besseren Verbraucherschutz, zur Bekämpfung der Geldwäsche und zur Ver-

hinderung von Insider-Geschäften und Absprachen. Mobile Call Recording funktioniert mit allen mobilen Endgeräten und auf allen Plattformen, benötigt zudem keine App oder zusätzliche Installationen. Vorab erfolgt eine Ansage, die über die gesetzliche Aufzeichnungspflicht für diese Verbindung informiert. Die Kommunikation der Gesprächspartner wird dann in zwei getrennten Datenströmen erfasst und in den beiden Tonkanälen einer Stereo-Audiodatei gespeichert. Zugriff auf die gespeicherten und verschlüsselten Daten hat ausschließlich das Geldinstitut.

BEI ENDKUNDEN AUCH ON-PRE-MISE NUTZBAR

Robert Raab berichtet von einem besonders interessanten Feature für die A1-Kunden in Österreich: "Wir bieten den Banken an, die verschlüsselten Daten im eigenen Hause zu speichern – vor dem Hintergrund, dass bei den Banken in der Regel die erforderliche Infrastruktur bereits vorhanden ist. Denn die Geldinstitute zeichnen ja schon länger bestimmte Festnetz-Gespräche von Kunden- bzw. Anlageberatern auf. Da liegt es nahe, auch die verschlüsselten Gesprächsaufzeichnungen aus den Mobilfunknetzen zu integrieren. Zumal die Geldinstitute dann bei Bedarf problemlos die eigenen Suchalgorithmen einsetzen können."

SERVICE VERBESSERN – KUNDENBINDUNG STÄRKEN

Beim telefonischen Kundenkontakt über Servicecenter stellt sich den Verantwortlichen immer wieder die Gretchenfrage: Wie gehe ich vor, wenn das Anrufvolumen die Kapazitäten meiner Service-Mitarbeiter deutlich übersteigt? Nehme ich in Kauf, dass die verärgerten Kunden länger in der Warteschleife ausharren müssen? Oder löse ich das Problem dadurch, dass Anrufer in Spitzenzeiten in ein "Reserve-Servicecenter" weitergeleitet werden? Dieses Routing ist mit einer Servicenummer in Intelligenzen Netz von A1 kein Problem und sorgt dafür, dass Kunden eben nicht verärgert werden.

INTELLIGENTE IVR SERVICES

Diese mandantenfähige IVR-Lösung ist ein Basismodul, das A1 für den jeweiligen Geschäftskunden lediglich individualisiert. Gleiches gilt auch für das intelligente, kalendergesteuerte Routing. Hier erfolgt die Weiterleitung an verteilte Servicecenter abhängig von der Tageszeit: zwischen 8:00 und 20:00 Uhr nach Linz oder Graz und in der Nacht dann nach New York. Außerhalb der Geschäftszeiten sowie an Sonn- und Feiertagen lassen sich Gespräche grundsätzlich an ein weiteres Servicecenter routen.

Dir. Elke Schaffer stellt zusammenfassend klar: "Diese intelligenten IVR-Services sorgen dafür, dass die Kunden unserer Kunden möglichst zu jeder Tages- und Nachtzeit an 365 Tagen im Jahr einen Ansprechpartner erreichen oder Auskünfte im Self Service erhalten."

DIE GROSSE HERAUSFORDERUNG: BEGRIFFE UND DIALEKTE ERKENNEN

Seit dem 3. Mai 2017 ist die Spracherkennung – wie gesagt – live im Einsatz. Ganz abgeschlossen ist der Umstellungsprozess allerdings noch nicht. Was im Wesentlichen daran liegt, dass IVR-Spezialist CreaLog gemeinsam mit A1 eine besondere Herausforderung zu meistern hat: Da ist zum einen die unterschiedliche Verwendung von Begriffen, zum anderen die übergroße Zahl von etwa 20 Dialekten in Österreich. Robert Raab nennt ein typisches Beispiel: "Unsere Produkt-Bezeichnung A1 TV kommt am Telefon auch als TV, Fernsehen oder Fernschauen rüber. Außerdem sind diese unterschiedlichen Begriffe auch noch durch die verschiedenen Dialekte gefärbt. Da kann man sich gut vorstellen, welche Herausforderung es für die IVR-Lösung ist, bestimmte Schlüsselwörter richtig zu erkennen. Aber auch diese Aufgabe haben wir gemeinsam gemeistert!"

"Bei mehreren unserer Kunden ist IN-Routing bereits im Einsatz. Es entlastet bei Bedarf das eigene Servicecenter des Kunden, indem ein vorher definierter Prozentsatz eingehender Gespräche an eines oder mehrere externe Callcenter weitergeleitet werden. Den Nutzern stellen wir eine Web-Oberfläche zur Verfügung, mit der sie die Details dieses Routings selbst steuern können. Auch das entsprechende Reporting haben unsere Kunden selbst im Griff."

ROBERT RAAB
LEITER SERVICE NETWORK
PLANNING



MODERNSTE TECHNIK IM EINSATZ

- 1.140 Kanäle an Genesys integriert
- State-of-the-art Spracherkennung
- State-of-the-art Text-to-Speech
- Geo-redundante Architektur
- Separate Entwicklungsplattform mit 100 Kanälen

ÜBER A1

A1 ist mit knapp 6 Mio. Mobilfunkkunden und mehr als 2,2 Mio. Festnetzanschlüssen Österreichs führender Kommunikationsanbieter. Die Kunden profitieren von einem umfassenden Gesamtangebot aus einer Hand, bestehend aus Sprachtelefonie, Internetzugang, digitalem Kabelfernsehen, Daten- und IT-Lösungen, Wholesale-Services und mobilen Business- und Payment-Lösungen. Die Marken A1, bob, Red Bull MOBILE und Yesss! stehen für höchste Qualität und smarte Services. Als verantwortungsvolles Unternehmen integriert A1 gesellschaftlich relevante und Umweltbelange in das Kerngeschäft.

Quelle: www.a1.net/ueber-a1/unternehmen/s/unternehmen

ÜBER CREALOG

CreaLog ist mit Referenzen in 30 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines.

Zu den Referenzen zählen Telekommunikationsunternehmen und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, Swisscom und A1 Telekom Austria, Unitel aus Angola, Post Luxemburg sowie viele andere namhafte Netzbetreiber in Europa. Weiterhin zählen viele Firmenkunden wie PAYBACK (AmericanExpress Group), die HypoVereinsbank (UniCredit Group) und weitere Geldinstitute, Energieversorger, TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky zum langjährigen Kundenkreis

Weitere Informationen unter: www.crealog.com

Bildquellen: Alle A1 Telekom Austria AG

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

