

# CASE STUDY



## **Das Sprachportal im Kundenservice beim TV-Sender Sky**

Wunschprogramm nach Anruf: Ganz einfach und ohne Wartezeit





## DIGITALE FREIHEIT DURCH DAS VOICE PORTAL

„Herzlich willkommen bei Sky...“ – diesen Satz kennen Kunden des Pay-TV Senders, wenn sie ihre Wunschsendung über eine Hotline-Nummer als Pay-per-View bestellen möchten. Die Anrufer erreichen dort aber nicht einen Mitarbeiter im Call Center, sondern sprechen mit einem hochmodernem Sprachdialog- System von CreaLog.

Dank dieser Lösung lassen sich pro Stunde rund 60.000 Gespräche über das Sprachportal abwickeln. So können die Sky-Abonnenten besondere Sportereignisse, Konzerte oder Spielfilme bestellen und so für ihren Digital Receiver freischalten lassen – am

Montag oder Samstag, um 6.00 Uhr in der Früh oder um Mitternacht. Bereits 1997 begann Sky-Vorgänger PREMIERE damit, einen Großteil des gesamten Inbound Call Volumens über die CreaLog-Lösung abzuwickeln – das sind heute viele Millionen Anrufe im Jahr.

## ANFORDERUNGEN IM BLICK

Bei der Planung für den Einsatz des Voice Portals standen folgende Anforderungen im Mittelpunkt:

- Die Mitarbeiter im Call Center sollten von simplen und standardisierbaren Aufgaben und Abläufen entlastet werden.
- Diese Automatisierung muss dazu beitragen, die Call Center- Kosten zu senken.
- Eine Vorqualifizierung der Anrufer im Voice Portal dient dem Ziel, eingehende Anrufe intelligent an den 'richtigen' Mitarbeiter zu verteilen und somit das hohe Gesprächsaufkommen wirtschaftlich abzuwickeln. Das betrifft vor allem die extremen Anrufspitzen, die insbesondere vor dem Start populärer Sendungen oder Sportereignisse entstehen.

Das CreaLog Voice Portal konnte von Anfang an alle Anforderungen erfüllen: Die Hotline des Senders ist ständig verfügbar und immer erreichbar. Durch die zielorientierte Kommunikation im Voice Portal werden die Wünsche der Sky-Abonnenten mit äußerst kurzen Gesprächszeiten erfüllt: Die telefonische Bestellung eines Filmes oder einer aktuellen (Sport-) Sendung ist dank Sprachdialog-System ganz schnell erledigt!

## TECHNIK VON CREALOG, BETRIEB DURCH SKY

Zuständig für den Betrieb des Sprachdialog-Systems ist eine eigene Experten-Abteilung bei Sky, die als Inhouse-Agentur im Service Management des Unternehmens angesiedelt ist. Dieses Team übernimmt die Beratung, Projektleitung, Feinkonzeption und Koordination mit anderen internen Abteilungen. Sie kümmert sich auch um das Dialogdesign, die Audioproduktionen und um den ausfallfreien Betrieb der Anwendungen. Dadurch ist eine große Flexibilität gewährleistet. Außerdem kann die fachliche Kompetenz und Erfahrung im Unternehmen gebündelt werden. Nicht zuletzt entfallen so auch zusätzliche Kosten für Agenturen und Sprecher.



Frank Reimesch,  
Head of CRM Technology bei Sky

*„Das CreaLog Voice Portal ergänzt seit über 10 Jahren unser Sky Call Center bei der Kundenidentifikation, Pay-per-View Bestellungen und Gewinnspielen. So können wir viele Millionen Kunden pro Jahr – selbst unmittelbar vor Sendebeginn – ohne Wartezeit für ihr Wunschprogramm freischalten.“*

## EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

Mit dem Service-Portal kann Sky ein weitgehendes, intelligentes Kundenmanagement realisieren. Dabei wird jeder Anrufer über seine Telefon- oder Kundennummer identifiziert und qualifiziert. So lässt sich das aktuelle Anliegen ermitteln, damit der Kunde dann gezielt an einen kompetenten Service-Experten weiterverbunden wird.

Auch die Individualisierung von Angeboten für Zuschauer, deren spezifische Interessen bekannt sind, ist möglich. Darüber hinaus könnte das Sprachportal Kunden aus bestimmten Vorwahlgebieten gezielt auf Aktionen ‚ansprechen‘ – z. B. auf Angebote aus der regionalen TV-Werbung.

## ‚AUS PREMIERE WIRD SKY DEUTSCHLAND‘

Aber nicht nur der Name änderte sich, es wurden auch wesentliche Änderungen an Programm, Sendeschema und den Programmplätzen vorgenommen. Insgesamt startete Sky mit 14 neuen Sparten-Sendern. Dies führte erwartungsgemäß zu einem deutlich gestiegenen Anruferaufkommen in den Tagen nach der Umstellung, auf das der Sender jedoch gut vorbereitet war. Bereits weit im Vorfeld wurde CreaLog beauftragt, die Anbindung an die neuen Siebel-Backendsysteme sicherzustellen. Zusätzlich wurde die Systemkapazität der Sprachportale um 25 Prozent erweitert und auf die aktuellste Spracherkennungs-Technologie, Nuance Recognizer V9, umgestellt. Das Ergebnis war überzeugend: Die Anbindung an das Backendsystem funktionierte von Beginn an. Alle Anfragen der Kunden konnten dank der erhöhten Sprachportalkapazitäten leicht bewältigt werden.

## TECHNIK IM EINSATZ

Das Sky-System läuft an zwei Standorten auf insgesamt 840 VoIP- und 1200 ISDN-Leitungen. Für die Spracherkennung werden 240 Kanäle eingesetzt. Für eine einheitliche Statistik und das Live Monitoring kommen zwei CreaLog Log-Server zum Einsatz. Zwei CreaLog Distribution Manager verteilen die Dialoge und Ansagen auf die einzelnen Standorte.

### DIE ANWENDUNGEN IM SPRACHPORTAL

- **Produktbestellung**

Pay-per-View und Pay-per-Channel Bestellung  
Weiterleitung der Bestellung an das Freischaltssystem  
Bestätigung der Freischaltung im Sprachdialog  
Add-on Bestellung  
Freischaltung von Erotik-Inhalten  
PIN-Code Änderung

### OPTIONALE DIENSTE

- **Gewinnspiele und Aktionen**

Gewinnspielhotline  
Auktion  
Topspielerwahl

- **Call Filter**

Ticket Service

- **Ansage und Infodienste**

Programmhotline  
Sporthotline

### Leitsätze für das Sprachdialog-System

- Einheitliche und natürliche Dialogführung
- Intuitive Bedienung durch den Anrufer
- Schnelle und sichere Benutzerführung durch das Sprachmenü
- Gleichbleibend hohe Audioqualität der Sprachdialoge



Sport im Mittelpunkt

## 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 Firmenkunden wie PAYBACK, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Telcos und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, Swisscom und A1 aus Österreich.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.crealog.com](http://www.crealog.com)



Zertifiziertes Integriertes Managementsystem  
für Qualität und Umwelt

Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

## 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](mailto:info@crealog.com)

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

**CREALOG** 