



UNITEL

CASE STUDY

UNITEL SA

Angolas größter Mobilfunkanbieter 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.

STANDARD-ANFRAGEN IM PREPAID-BEREICH

Bisher waren im Callcenter der UNITEL rund 500 Agenten überwiegend mit der kostentintensiven 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!. 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.

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.

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.

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.

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 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.“

AMILCAR SAFECA
UNITEL CTO



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.

LEISTUNGSMERKMALE DER CREALOG LÖSUNGEN FÜR NGN UND IMS

- Telco-Installationen mit bis zu 15.000 Leitungen
- TÜV-zertifizierte Plattform für 1.680 Anrufe pro Sekunde (100.000 neue Anrufe pro Minute)
- Spracherkennung und Text-To-Speech auf allen Ports
- Statistiken und Anrufersynchronisation in Echtzeit
- Multi-Client-fähiges Web-Frontend
- Redundanz- und Rückfallkonzepte

ÜBER UNITEL

Unitel ist Angolas größter Mobilfunkbetreiber. Ein angolanisches Unternehmen, ein Beispiel für Erfolg und ein Grund für Nationalstolz. Als modernes Unternehmen mit jungen Mitarbeitern hat Unitel die Telekommunikation in Angola durch Qualität und Innovation der von ihm auf den Markt gebrachten Dienstleistungen wie LTE 4G revolutioniert.

Seit seiner Gründung hat Unitel den Zugang zu Mobiltelefonen und Telekommunikation demokratisiert, Angolaner aus dem Norden und Süden des Landes zusammengebracht und den Zugang der Kunden zu seinen Produkten und Dienstleistungen erleichtert.

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, Deutsche Telekom, 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



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
www.crealog.com