

TELCO

ENTERPRISE

SERVICES

## BOT, MRF UND VOICEPORTALE

Das CreaLog Network Voiceportal ist ein leistungsfähiger Multimedia-Server innerhalb CreaLogs IMS-Architektur. Damit können Dienstanbieter schnell Bots und Multimedia-Dienste über Festnetz- und Mobilfunknetze bereitstellen.

### VOICE PORTALE

Viele Voiceportal-Funktionen können in einem Telekommunikationsnetzwerk genutzt werden, was eine einheitliche Serviceumgebung und viele Serviceoptionen bietet. Zum Beispiel beim Aufladen von Prepaid-Karten: SIM-Karten-Guthaben können per Scratch oder mit einem Cash-Code-PIN über Tastatur oder per Sprache aufgeladen werden.

### MEDIA FÜR VOICE PORTALE

Innerhalb eines IN-Netzwerks spielen der Medienserver und die spezielle Ressourcenfunktion (SRF) Ansagen ab, zeichnen Benutzereingaben auf und sammeln DTMF-Eingaben vom Anrufer.

CreaLogs Medienserver sind Teil der IMS-Architektur für:

- Töne, um Benutzer zu alarmieren, z.B. wenn ihr Mobilfunkguthaben überschritten wird
- Tarifdurchsagen, Öffnungszeiten und netzwerkbezogene Informationen
- Sammlung von DTMF-Eingaben von Benutzern

Spezielle Ansagen können auf zwei Arten eingerichtet werden: Entweder können Prompts (Sounddateien) hochgeladen oder mithilfe von Text-to-speech (TTS) Sprachausgaben aus getipptem Text erzeugt werden.

Die CreaLog Medienserver und SRF können Benutzereingaben über DTMF oder Spracherkennung sammeln und unterstützen alle relevanten Standards, einschließlich SIP, MSML und HD Voice.

### ERFÜLLTE ANFORDERUNGEN

- Effiziente Erweiterung und Bereitstellung mehrerer Dienste
- Die Plattform interagiert gleichzeitig mit mehreren Diensten und Kanälen
- Bereitstellung von hochverfügbaren, Netzbetreiber Qualitäts-Diensten
- Unterstützung für NETANN, MSCML, MSML, AMSML, VXML und andere wichtige Schnittstellen

### VORTEILE

- Bereitstellung von Multimedia-Diensten über Festnetz- und Mobilfunknetze mit reduzierten Kosten und verkürzter Markteinführungszeit
- Nutzt die IMS-Infrastruktur mit Schnittstellen für IMS und festes NGN
- Unterstützt eine breite Vielfalt an Audio- und Videocodecs

# BOT, MRF UND VOICEPORTALE

## VOICEBOTS FÜR FIRMENKUNDEN

### Voicebots

Voicebots bieten intelligente Sprach-Self Services und Routing. Mit AI-gestützter NLU/ NLP können Anrufer\*innen ihr Anliegen frei äußern und werden direkt zum gewünschten Dienst oder einem kompetenten Service-agenten durchgestellt. Durch die Verwendung von vortrainierten Self-Service-Modulen wird die sichere Authentifizierung und Weiterleitung des Kunden erleichtert.

### Vorteile

Kund\*innen erwarten vom Kundenservice heute schnelle, freundliche und kompetente Hilfe für ihr Anliegen. Möglichst ohne lange zu warten und zu jeder Zeit. Da geschultes Personal nach wie vor einen hohen Kostenfaktor für Unternehmen darstellt, ist der Einsatz von Voice- und Chatbots ein wichtiges Mittel, um Ausgaben geringer zu halten. Netzwerk-basierte Voicebots laufen 24/7, sind immer freundlich und geduldig – auch bei der Ausführung repetitiver Standardaufgaben – und fragen nie nach Urlaub.

Mit CreaLogs Voice- und Chatbots können Netzbetreiber ihren Kunden eine innovative Customer Service Lösung mit hochentwickelter KI-gestützter Spracherkennung, Text-to-Speech und Stimmbiometrie für zusätzliche Sicherheit anbieten.

Darüber hinaus müssen diese Kunden nicht in Experten investieren, um CreaLogs Technologie zu implementieren.

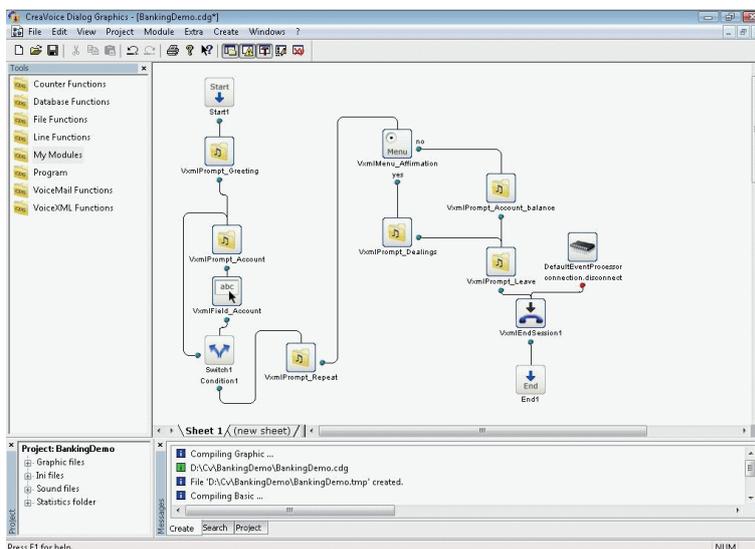
Mit über 50 Sprachen und Dialekten zur Auswahl können die meisten Kunden per Spracherkennung auch in ihrer Muttersprache kommunizieren.

### Conversational AI Service Creation Environment

Mit dem Low-Code Ansatz von CreaLog können Betreiber auf einfache Art sichere Self-Service-Konfigurationen im CreaLog Service Designer erstellen und komplexe Dienste überwachen. Die Multi-Tenant-Browserumgebung ist leicht zu bedienen, sodass Kunden selbst funktionsreiche Dialoge und Routing für ihre eigenen Szenarien entwickeln können.

### CreaLog Professional Services

Um Ihnen den maximalen Nutzen zu bieten, schult CreaLog Ihre Mitarbeiter zur Erstellung von Lösungen für Conversational AI umfangreich. Wir zeigen Ihnen ausgefeiltes und ergonomisches Design von Sprachbenutzeroberflächen (VUI) und beraten ganz praktisch bezüglich Klang, Persona und Grammatikgestaltung. Während der Test- und Optimierungsphase hilft unser Team Ihnen, das Beste aus Ihrer Lösung herauszuholen.



CreaLogs netzwerkbasierendes Enterprise IVR verfügt über viele vordefinierte Tools, die eine einfache Implementierung und Integration mit Webdiensten, Datenbanken, E-Mail, Dateiübertragung und vielem mehr erleichtern. Standard-Connectoren zu allen gängigen Backends sind verfügbar.

## CONTACT CENTER

### EIN CONTACT CENTER FÜR IHRE GESCHÄFTSKUNDEN

Mit CreaLogs Omni-Channel Contact Center Lösung sind Sie bestens ausgestattet, um Anforderungen und Wünsche nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen – und das zu einem attraktiven Preis.

Unsere schlanke Alternative zu anderen, übermäßig komplexen Lösungen bietet nur die Funktionen, die Sie Ihren Geschäftskunden zur Verfügung stellen möchten. Sie bietet ein hohes Maß an Flexibilität und Skalierbarkeit und lässt sich leicht an die Anforderungen Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden anpassen.

### BEREITSTELLUNG

CreaLogs Contact Center-Lösung kann entweder auf dedizierter Hardware oder auf den bestehenden Virtualisierungs-/Cloud-Plattformen des Netzbetreibers bereitgestellt werden. Für welche Variante sich der Netzbetreiber auch entscheidet, alle Funktionen der Contact Center Lösung stehen immer in der neuesten Version zur Verfügung. Das Omni-Channel Contact Center von CreaLog bietet Netzbetreibern somit eine Antwort auf die Bedürfnisse ihrer Geschäftskunden.

### ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN

#### **E-Mail-Modul**

Bei der Integration von E-Mail in das Contact Center sind die gleichen Verteilungs- und Verarbeitungsanforderungen wie bei Telefonanrufen gegeben. Die CreaLog Service Delivery Plattform (SDP) leitet mittels IMAP die Nachrichten in definierbaren Intervallen von den E-Mail-Servern der Geschäftskunden zu verschiedenen Kriterien an Skill Groups weiter.

#### **Bot-Modul**

Geschäftskunden von Netzbetreibern starten in der Regel mit einem Contact Center, das nur Telefondienste anbietet. Schon bald kann sich jedoch die Notwendigkeit ergeben, das Produkt um ein integriertes und hochentwickeltes Bot-System zur Anrufsteuerung, Anruferidentifizierung und Customer-Self-Service zu erweitern, um eine schnelle und passende Lösung zu ermöglichen und das Call Center damit zu entlasten.

#### **Modul zur Gesprächsaufzeichnung**

Dieses Modul ermöglicht die Aufzeichnung für Dokumentation und Qualitätsmanagement sowie die Sprachanalyse für Wordspotting, Data Mining und Transkription.

### ERFÜLLTE ANFORDERUNGEN

- Schlanke Lösung mit attraktivem Nutzungsmodell zur Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse
- Automatisierte crossmediale Verteilung, kompetenz-basiertes Kontakt-Routing
- Universelle, grafische Workflow-Engine zur Prozesssteuerung und Automatisierung
- Einfache Backend-Integration über Schnittstellen wie VoiceXML, CSTA, SOAP/XML und RESTful
- Schlanke und einfache Administration

### ZUSÄTZLICHE PRODUKTOPTIONEN

- E-Mail
- Voicebot: Service-Automatisierung mithilfe von Conversational AI und Generative AI
- Anrufaufzeichnung
- Transkription / Sprachanalyse
- Individuelle Anpassung an Ihre Bedürfnisse

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

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

## 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)



Certified Integrated Management System for  
Quality and Environment