

Energieversorgung

Northern Ireland Electricity verstärkt Kundendienst



Northern Ireland Electricity nutzt **Voxeo's VoiceObjects Technologie** für den 24*7 verfügbaren, automatisierten, telefonbasierten Kundendienst

Highlights

- ✓ Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- ✓ Effizienzsteigerung
- ✓ Signifikant reduzierte Zeiten in der Warteschleife
- ✓ Call-Center Agenten sind nun frei für komplexere Kundenanfragen

Voxeo Germany und Speechstorm arbeiten zukünftig eng zusammen, um allen Kunden von Northern Ireland Electricity PLC (NIE) ein sprachbasiertes Selfservice-Portal zur Verfügung zu stellen. Dieses Portal ermöglicht automatisierten, telefonbasierten Kundendienst - rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche. Damit wird sichergestellt, dass Kunden direkten Zugang zu den gewünschten Diensten haben, wann immer sie dies wünschen.

NIE hat zunächst einige wesentliche Dienste ermittelt, die mit der auf Voxeo's VoiceObjects-Technologie basierenden Lösung von SpeechStorm automatisiert wurden. Dazu zählen Kontoabfragen, Überweisungen und Zahlungen im Lastschriftverfahren. Anrufer werden nun im Sprachportal anhand ihrer Kundennummer vorqualifiziert und erhalten, nach erfolgreicher Identifikation, Kontoinformationen wie den aktuellen Kontostand und Informationen über den letzten Zahlungsverkehr. Kundenbindung ist, laut Aussage von Jim Clendinning, NIE Service Development Manager, ein wesentlicher Faktor in diesem Sektor und eine positive Erfahrung für den Kunden ist essentiell.

„Es ist unbedingt erforderlich, qualitativ hochwertigen und effizienten telefonischen Kundendienst anzubieten, so Jim Clendinning. „Für viele unserer Kunden ist das Telefon der wichtigste Kanal, um uns zu erreichen. Die Lösung von Voxeo und SpeechStorm lässt uns einen Dienst anbieten, der die Zeiten in der Warteschleife signifikant verringert und es unseren Call Center-Agenten ermöglicht, sich komplexeren Kundenanfragen zu widmen. Wir erwarten zudem eine Steigerung der Effizienz bei der Abwicklung von Anrufen. Ich war sehr beeindruckt von der Qualität des Systems, vom Team und von der unbürokratischen Abwicklung des Projekts.“

Eine der wichtigsten Komponenten der "hosted platform" von SpeechStorm und der Lösung für NIE ist VoiceObjects Server - Network Edition, ein Phone Application Server, der den hochskalierbaren und ausfallsicheren Betrieb und die Verwaltung von personalisierten Self-Service-Anwendungen über die Telefonkanäle Sprache, Video, Text und Web



Kundenprofil: NIE

Americas

Voxeo Corporation

189 S. Orange Ave. #2050
Orlando, FL 32801
USA
Phone: +1 407 418 1800
Fax: +1 407 264 8530

Europe, the Middle East, Africa

Voxeo Europe Limited

Berkeley Square House, 2nd floor
Berkeley Square
London W1J 6BD
Phone: +44 (0) 20 7887 6085
Fax: +44 (0) 20 7887 6001

Voxeo Germany GmbH

Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
Germany
Phone: +49 2204 845 100
Fax: +49 2204 845 101

Asia

Voxeo Asia

ShangDi ZGC Software Park,
Beijing, China, 100094
Phone: +86-10-8282-5011
Fax: +86-10-8282-5011 x 808
sales@voxeo.com
www.voxeo.com

ermöglicht - und dabei die Anforderungen von Service Providern im Hinblick auf Cluster Management und Mehrmandantenfähigkeit berücksichtigt.

Über Voxeo

Voxeo vereinfacht die Kommunikation und ermöglicht mit seiner Technologie die einfache und kostengünstige Erstellung, Verwaltung, Analyse und Optimierung von Unified Communication- und Selfservice-Anwendungen für die Kanäle Sprache, SMS, IM, Twitter, Web Chat und Mobile Web. Voxeo arbeitet kontinuierlich daran, den Nutzen seiner Kommunikationslösungen zu steigern. Von seinen Standorten Orlando, Peking, Köln und London aus unterstützt das Unternehmen weltweit Kunden, Partner und Entwickler. Voxeo's VoiceObjects Produkte sind die weltweit führenden Lösungen für die Entwicklung, Verwaltung und Analyse von Selfservice-Anwendungen. Damit steht Unternehmen und Mobilfunkbetreiber eine Lösung zur Verfügung, um die Komplexität und Kosten für innovative Telefoniedienste zu reduzieren und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. VoiceObjects' 'Design Once - Deploy Anywhere' Architektur ermöglicht es, Anwendungen einmal zu erstellen und für alle verfügbare Telefonkanäle wie Sprache, Video, Text (IM, SMS, USSD) und Mobile Web bereitzustellen und zu betreiben.

Alle Produkte und Dienste von Voxeo sind in kostenlosen Entwicklerversionen verfügbar unter www.voxeo.com/free.