

Telekommunikation

Optimierter Kundendienst durch VoiceObjects-Technologie



Der belgische Mobilfunkbetreiber **Proximus** ist mit über vier Millionen Kunden der größte Mobilfunkbetreiber Belgiens und setzt für die Optimierung seines telefon-basierten Kundendienstes auf **Voxeo's VoiceObjects Software Suite**.

Highlights

- ✓ Mehrsprachiges Selfservice Telefonportal
- ✓ Erhebliche Kosten- und Zeiteinsparungen durch geringere Wartungs- und Administrationsaufwände
- ✓ Einfache Backend-Integration
- ✓ Flexible, dynamische Menüs
- ✓ Weitreichende Reportingfunktionalitäten

Hintergrund

Der belgische Mobilfunkbetreiber Proximus, ein Tochterunternehmen von Belgacom und mit über vier Millionen Kunden der größte Mobilfunkbetreiber in Belgien, nutzt Voxeo's VoiceObjects Software Suite, um seinen Kundendienst zu optimieren. Der Einsatz dieser Technologie ermöglicht es Proximus, die Kosten für die Entwicklung und Wartung ihres Telefonportals zu reduzieren und dabei gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Das Unternehmen wickelt in seinen drei Call Centern täglich ca. 50.000 Anrufe ab. Um das stetig anwachsende Anrufvolumen weiterhin bewältigen zu können, benötigte der Mobilfunkanbieter eine automatisierte und personalisierte Selfservice-Lösung, die eine individuelle Kundenansprache bei geringen Betriebskosten ermöglicht.

Nach vorangegangenen Erfahrungen mit einem proprietären IVR-System, dessen Betrieb und Konfiguration umfangreiche Spezialkenntnisse erforderte, kam für Proximus nur noch ein auf offenen Standards basiertes, automatisiertes Dialogsystem in Frage.

Das Unternehmen hat in seiner Auswahlphase verschiedene Anbieter begutachtet. Eine wesentliche Anforderung bestand in der Mehrsprachigkeit. Als Minimum musste das System die belgischen Landessprachen Deutsch, Französisch, Holländisch und Englisch unterstützen.

Warum Voxeo VoiceObjects?

Voxeo's VoiceObjects überzeugte Proximus, dass mit einem gut durchdachten Layer-Konzept Voice User Interfaces (VUIs) mit Leichtigkeit in verschiedenen Sprachen erstellt werden können.

Ein weiterer Vorteil war der geringe Wartungs- und Administrationsaufwand der Lösung, was im täglichen Betrieb zu erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen führt. Die umfangreichen Kenntnisse und Referenzen im

„Seit die VoiceObjects-Lösung im Einsatz ist, arbeiten unsere Call Center-Mitarbeiter weitaus produktiver. Die eingeführten Services entlasten unsere Agenten außerordentlich, da einfache, aber zeitintensive Anfragen zur Bearbeitung direkt in das Portal geleitet werden. Außerdem konnten wir drastische Kosteneinsparungen durchführen und die Zeit, die wir bisher für Systemanpassungen benötigten, deutlich reduzieren. Dank Voxeo's VoiceObjects-Technologie sind wir nun in der Lage, die Kundenbindung zu verbessern und gleichzeitig die Servicekosten pro Kunde zu optimieren.“

Philip Vermoens
Manager Service Channel
Products
Proximus

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

www.voxeo.com
sales@voxeo.com

Telekommunikationssektor, über die Voxeo VoiceObjects verfügt, haben Proximus in seiner Entscheidung bestärkt.

NG-Solution, ein Partner des Unternehmens und einer der führenden CTI- Beratungsunternehmen (Computer Telephony Integration) in Belgien war verantwortlich für die Implementierung der Lösung.

Bevor Anrufer heute mit einem Call Center-Agenten verbunden werden, wird nun in einem Selfservice-Telefonportal eine Vorqualifizierung vorgenommen. Dadurch ist das Service-Center-Personal von Proximus nicht länger mit der Bearbeitung von Standardanfragen belastet und gewinnt Zeit für beratende und umsatzgenerierende Dienstleistungen. Die Technologie von VoiceObjects ermöglicht flexible und dynamische Menüs, die sich an die Bedürfnisse und Erfahrungen des Anrufers anpassen. Außerdem können Kunden jetzt über das Selfservice-Telefonportal Kontostände abfragen, Rechnungsinformationen erhalten, den Diebstahl oder Verlust von Mobiltelefonen und SIM-Karten melden sowie Tarifinformationen abfragen. Proximus hat zudem die Möglichkeit, Umfragen über die Service-Hotline durchzuführen. Anrufer werden zu Beginn des Telefonats aufgefordert, zwischen vier verschiedenen Sprachen zu wählen. Das System speichert die Wahl des Kunden. Die automatische Identifikation über die Telefonnummer ermöglicht es, die Sprachabfrage bei späteren Anrufen auszulassen.

Zur Analyse und Auswertung der Anruferdaten setzt Proximus VoiceObjects Analyzer, eine Komponente der Voxeo VoiceObjects Software Suite, ein. Verbunden mit der Business Intelligence-Lösung von Proximus, liefert die Anwendung detaillierte Informationen zu Anruferverhalten, Systemleistung und Spracherkennung. So ist der Mobilfunkbetreiber in der Lage, Anwendungen laufend weiter zu entwickeln und dabei die Qualität der Dialoge konstant zu verbessern. Proximus benötigt nun keinen professionellen technischen Support mehr für die Umsetzung von Änderungen in verschiedenen Systemen. Administratoren können Einstellungen innerhalb weniger Minuten in Echtzeit bearbeiten.

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.