

Telekommunikation

## Optimierter Swisscom wählt VoxeoVoiceObjects als Basis für Customer Care-Sprachportal



**Swisscom** ist die führende Telekommunikationsanbieterin in der Schweiz und nutzt **Voxeo's VoiceObjects Technologie** für das Customer-Care Sprachportal.

### Highlights

- ✓ Mehrsprachiges Selfservice-Telefonportal
- ✓ Hoher Personalisierungsgrad durch individuell zugeschnittene Sprachdialoge
- ✓ Maximaler Investitionsschutz durch Integration in bestehende Infrastruktur
- ✓ Flexible, dynamische Menüs
- ✓ Weitreichende Reportingfunktionalitäten

### Hintergrund

Swisscom, führende Telekommunikationsanbieterin in der Schweiz, nutzt Voxeo's VoiceObjects-Technologie für ihr Customer Care-Sprachportal. VoiceObjects spielt eine wichtige Rolle bei der Entwicklung, Implementierung und Bereitstellung einer breiten Palette an Sprachanwendungen.

Diese ermöglichen es Swisscom, den Grad an Personalisierung zu maximieren und so zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit beizutragen.

Zukünftig wird das Swisscom-Sprachportal ca. zwölf Millionen Anrufe pro Jahr von Kunden aus den Geschäftsbereichen Internet, Festnetz, Mobilfunk und TV bedienen.

### Warum Voxeo VoiceObjects?

Das neue Sprachportal basiert auf der Technologie von Voxeo VoiceObjects, der Phone Application Server Software, sowie dem Media Processing Server von Nortel. VoiceObjects integriert sich in die bestehende Nortel-Infrastruktur und bietet Swisscom damit maximalen Investitionsschutz. Swisscom profitiert zudem von den umfassenden Funktionalitäten des VoiceObjects Analyzer, einem kompletten Analyse- und Reporting-Werkzeug. Mit Hilfe dieser Technologie lässt sich die Nutzung des Systems einfach überwachen und analysieren sowie die Dialoge optimieren, was zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt.

Das neue Swisscom-Sprachportal stellt Kunden Anwendungen zu Service-Abwicklung, Kundensupport sowie Rechnungsstellung und Passwortrücksetzung bereit.

Kunden können dabei auf Basis individuell zugeschnittener Sprachdialoge in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch auf personalisierte Dienste zugreifen. Die Anrufe werden vorqualifiziert und bei Bedarf an den für den

## 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](mailto:sales@voxeo.com)  
[www.voxeo.com](http://www.voxeo.com)

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](http://www.voxeo.com/free).

Geschäftsvorfall am besten geeigneten Agenten weitergeleitet, um den spezifischen Kundenanforderungen gerecht zu werden. Swisscom rechnet mit einem nachhaltigen Rückgang fehlgeleiteter und abgebrochener Anrufe, was der führenden Schweizer Telekommunikationsanbieterin ein zusätzliches Kosteneinsparpotenzial eröffnet.

Darüber hinaus bietet Swisscom mit dem neuen webbasierten und modular aufgebauten Managed Contact Center Services-Angebot neue Einsatzmöglichkeiten im Bereich von sprachbasierte Kundendienstportalen. Die flexiblen und hochskalierbaren Managed Contact Center Services von Swisscom ermöglichen es Geschäftskunden, die Einführung neuer Dienstleistungen im Customer Care entscheidend zu beschleunigen.

„VoiceObjects Server und VoiceObjects Analyser bilden eine leistungsstarke Kombination für anspruchsvolle Installationen, wie wir sie bei Swisscom vorfinden“, unterstreicht Michael Codini, Managing Director und CTO, Voxeo Germany. „Wir freuen uns sehr, mit Nortel und Swisscom zusammenzuarbeiten und Swisscom dabei unterstützen zu können, ihre ambitionierten Ziele beim Aufbau eines branchenweit führenden Sprachportals zur Kundenbetreuung zu erreichen. Unser kundenzentrierter Ansatz bei der Entwicklung hochpersonalisierter und automatisierter Serviceanwendungen über das Telefon ist ein zentrales Element, um für Swisscom eine neue Generation von Systemen zur Kundenbetreuung zu etablieren.“

„Unternehmen wie Swisscom dabei zu unterstützen, die Geschäftstätigkeit für ihre Kunden so einfach wie möglich zu gestalten, ist unser Anspruch bei Nortel“, erklärt Thomas Marfurt, Geschäftsführer Nortel Schweiz. "Mit mehr als 111 Jahren an Erfahrung im Bereich innovativer Sprachanwendungen können wir Unternehmen dabei helfen, die Zufriedenheit ihrer Kunden entscheidend zu verbessern und so langfristig erfolgreich im Markt zu operieren.“

*„Wir haben uns für VoiceObjects als Partner entschieden, um das Anrufererlebnis durch Personalisierung zu verbessern und unsere Servicekosten zu senken. Wieder verwendbare Dialoge, Personalisierung und umfassende Reporting-Funktionalitäten sind dabei Schlüsselfaktoren. Aufgrund der langen und erfolgreichen Geschäftsbeziehung sowie der hervorragenden Erfahrungen mit Nortel's Global Services-Abteilung haben wir Nortel mit der Gesamtverantwortung beauftragt. Die neue Lösung macht es möglich, unser Versprechen zu erfüllen, das beste Customer Care-Sprachportal in der Schweiz bereitzustellen“*

Christian Rosenberger  
Project Manager  
Swisscom