

Telekommunikation

Kunden bewerten Telefon-Selfservices gleichwertig oder besser als Support durch Call Center-Agenten



T-Mobile Czech, mit mehr als 5 Millionen Kunden führender Telekommunikationsanbieter Tschechiens, nutzt **Voxeo's VoiceObjects Technologie** für den Betrieb eines Selfservice-Telefonportals

Highlights

- ✓ Flexible und einfache Anwendungsverwaltung
- ✓ Schnelle Entwicklung und Implementierung neuer Sprachanwendungen für Marketing- und Werbekampagnen
- ✓ Senkung der Kosten für den Kundendienst
- ✓ Nahtlose Integration in die bestehende Call Center- und IT-Infrastruktur

„VoiceObjects unterstützt uns dabei, unsere Führungsposition in einem hoch-gesättigten Markt durch die qualitative Verbesserung unseres Kundendienstes zu behaupten. Unser Ziel ist es, allen unseren Kunden einen Kundendienst der Spitzenklasse zu bieten. Dies ist im Einklang mit unserer Unternehmensphilosophie, persönliche, berufliche und soziale Netzwerke bereit zu stellen und Dienstleistung auf höchstem Niveau zu liefern. VoiceObjects bietet uns die Plattform, mit der wir personalisierte, sprachgesteuerte Anwendungen erstellen können, die notwendig sind, um dieses Ziel zu erreichen.“

Roman Štastný
VP Customer Services Development
T-Mobile

Hintergrund

T-Mobile ist mit mehr als 5 Millionen Kunden führender Mobilfunkanbieter in der tschechischen Republik. Vor einigen Jahren baute das Unternehmen ein standortübergreifendes, multimediales Contact Center und wechselte zu einem VoiceXML-basierten IVR-System. Nachdem diese Umstellung vollzogen war, begann das Unternehmen, Selfservice-Telefonplattformen zu vergleichen, die für das Entwickeln und Betreiben von Anwendungen auf dem neuen System geeignet sind.

T-Mobile Czech Republic hat sich für den Phone Application Server von Voxeo VoiceObjects entschieden, um ein Selfservice-Telefonportal zu betreiben. Dadurch ist T-Mobile Czech in der Lage, umgehend auf Kundenanfragen zu reagieren und zügig neue Sprachanwendungen für Marketing- und Werbekampagnen zu entwickeln und implementieren. Zudem kann auf der Basis der VoiceObjects-Technologie das Anruferverhalten direkt ausgewertet und so die Systemleistung kontinuierlich optimiert werden.

Warum Voxeo VoiceObjects?

Man hat sich für die Produkte von VoiceObjects entschieden, da sie eine flexible und einfache Anwendungsverwaltung ermöglichen und umfangreiche Analysefunktionalitäten beinhalten. Heute werden mehr als 2 Millionen Anrufe im Monat mit dem VoiceObjects-basierten Telefonportal bearbeitet. Eine Vielzahl von Aufträgen kann vollständig im automatisierten System durchgeführt werden, wodurch die Kosten für den Kundendienst gesenkt werden und mehr Call Center-Agenten für beratungsintensivere Kundenanfragen zur Verfügung stehen.

Das Unternehmen nutzt Voxeo's VoiceObjects-Technologie für die Entwicklung, den Betrieb und die Verwaltung der in seinem Contact Center eingesetzten personalisierten Selfservice-

Kundenprofil: T-Mobile Czech

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

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.

Sprachanwendungen. Dadurch ist T-Mobile Czech Republic in der Lage, umgehend auf Kundenanfragen zu reagieren und zügig neue Sprachanwendungen für Marketing- und Werbekampagnen zu entwickeln und implementieren. Zudem kann auf der Basis der VoiceObjects-Technologie das Anruferverhalten direkt ausgewertet und so die Systemleistung kontinuierlich optimiert werden.

T-Mobile befragt alle zwei Monate Kunden, die das Telefonportal oder Live-Agenten nutzen, nach ihrer Zufriedenheit und ihrem Gesamteindruck. Die Ergebnisse zeigen, dass Befragte, die das automatisierte Telefonsystem genutzt haben, ebenso zufrieden oder sogar zufriedener sind als Kunden, die einen Live-Agenten in Anspruch genommen haben.

Die hoch skalierbare und flexible Entwicklungsumgebung von Voxeo VoiceObjects erlaubt es T-Mobile, Anwendungen, basierend auf Anruferverhalten und Systemnutzung, schnell anzupassen und so umgehend auf Kundenbedürfnisse und Prioritäten im Unternehmen zu reagieren. Zudem können alle neuen Anwendungen, die für den Selfservice-Sprachkanal erstellt werden, einfach auf andere Kanäle wie Video, Text und Web übertragen werden, was eine erhebliche Einsparung an Zeit und Ressourcen bedeutet. Die Plattform von VoiceObjects läuft auf VoiceXML-basierten IVRs und bietet eine grafische, objektbasierte Entwicklungsumgebung, die keine speziellen Programmierfertigkeiten erfordert.

In der Vergangenheit hat die IT-Abteilung von T-Mobile mehrere Tage benötigt, um Marketing-Kampagnen für das Call Center bereitzustellen. Mit der Technologie von VoiceObjects kann die Marketingabteilung von T-Mobile nun eigenständig und in nur wenigen Stunden Änderungen an diesen Kampagnen vornehmen – ohne auf die IT-Abteilung angewiesen zu sein. Darüber hinaus brachte VoiceObjects auch dem Team, das für die Wartung des neuen Selfservice-Telefonportals verantwortlich ist, erhebliche Vorteile. Die Software integrierte sich nahtlos in die bestehende Call Center- und IT-Infrastruktur, einschließlich der Genesys Voice Platform, Oracle-Datenbanken und CRM-Systeme, was wertvolle Zeit und Ressourcen sparte.

“T-Mobile ist das beste Beispiel dafür, wie Unternehmen Voxeo's VoiceObjects Server wirksam einsetzen können, um ihre Kundendienstinitiativen zu unterstützen,“ so Michael Codini, Managing Director von Voxeo Germany. „Wir freuen uns, dass ein Netzbetreiber wie T-Mobile Czech sich für Voxeo VoiceObjects entschieden hat, um seine Vision umzusetzen, das anerkannteste Dienstleistungsunternehmen der Branche zu sein.“