

Telekommunikation

## T-Mobile setzt bei Strategie zur Integration von Selfservices auf VoiceObjects-Technologie



Für **T-Mobile International** ist **Voxeo's VoiceObjects Technologie** die ideale Technologie für die Erstellung und Verwaltung von Selfservice-Portalen in Österreich, Tschechien und Polen (PTC Era).

### Highlights

- ✓ Personalisierte Selfservices
- ✓ Design Once-Deploy Anywhere Architektur
- ✓ Multichannel Ansatz für sinnvollen Mix verfügbarer Servicekanäle
- ✓ Kosteneffiziente Selfservices

### Hintergrund

Voxeo's VoiceObjects Technologie kommt bei T-Mobile International im Rahmen der Initiative „Selfservice in your Pocket“ zur Integration von sprachgesteuerten und mobilen Selfservices zum Einsatz. Auf der Basis einer internationalen Machbarkeitsstudie entschied sich T-Mobile für Voxeo VoiceObjects als idealen Technologielieferanten für die Erstellung und Verwaltung von Selfservice-Portalen in Österreich, Tschechien und Polen (PTC Era).

### Warum Voxeo VoiceObjects?

Zentrale Bedeutung kommt dabei dem Technologieansatz „Design Once – Deploy Anywhere“ zu. Diese Architektur von Voxeo VoiceObjects ermöglicht die einmalige Entwicklung einer Anwendung, die dann auf jedem verfügbaren Telefonkanal bereitgestellt werden kann, sei es Sprache, Video, Text oder Mobile-Web. Mit diesem Multichannel-Ansatz stellt T-Mobile sicher, dass den Kunden ein sinnvoller Mix an Servicekanälen zur Verfügung steht, die sie nach Bedarf nutzen können. Dadurch erleben T-Mobile-Kunden einen schnellen, personalisierten Selfservice über ein mobiles Portal, einen SMS-Dienst, ein Sprachportal mit Tastatureingabe (DTMF) oder Spracherkennung.

„Selfservice muss heutzutage zwei Bedürfnisse zugleich erfüllen“, hebt Daniel Hendling, Program Manager bei T-Mobile International, hervor. „Einerseits sollte der Service ansprechend und einfach zu bedienen sein, um die notwendige Kundenakzeptanz zu erreichen. Andererseits geht es jedoch darum, maximale Effizienz für das Unternehmen zu gewährleisten, um letztlich kostengünstige Services über verschiedene Kanäle bieten zu können. Mit VoiceObjects haben wir den idealen Technologiepartner gefunden, der uns eine einfache und doch kosteneffiziente Selfservice-Architektur bereitstellt.“

## 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)

Die mittel- bis langfristige Strategie von T-Mobile International ist die Entwicklung einer Selfservice-Umgebung für verschiedene Telefonkanäle, die die Vorzüge eines jeden Kanals optimal nutzbar macht und T-Mobile in die Lage versetzt, Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.

“Wir freuen uns sehr darüber, an dem Programm “Selfservice in your Pocket” von T-Mobile beteiligt zu sein. Dies unterstreicht die einzigartige Positionierung von VoiceObjects bei der Bereitstellung personalisierter Telefon-Selfservices über gängige Telefonkanäle, die die Kunden täglich nutzen,” so Michael Codini, Managing Director von Voxeo Germany. “Mit dieser Technologie kann T-Mobile Kosten reduzieren, gleichzeitig aber auch die Kundenansprache deutlich verbessern dank einer einzigen Entwicklungs- und Bereitstellungsumgebung. Diese ermöglicht es außerdem, Anwendungen, die für einen Kanal erstellt wurden, wiederzuverwenden und auf verschiedenen Kanälen zu betreiben.

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