



Flexible Bereitstellungsoptionen erlauben Harris Computer Systems die Berücksichtigung unterschiedlicher Kundenbedürfnisse

teleWORKS

Tele-Works bietet umfangreiche Automatisierungslösungen für Gemeindeverwaltungen, Versorgungsunternehmen und andere öffentlich finanzierte Unternehmen in Nordamerika.

Voxeo ermöglicht es Tele-Works, eine voll ausgestattete Hosted und On-Premise IVR über die gleichen Plattform bereitzustellen.

Highlights:

- ✓ Flexible IVR-Lösung für ein breitgefächertes Produktportfolio
- ✓ Hosted und On-Premise IVR über eine einzige Plattform
- ✓ VoiceXML-basierte, sprachfähige IVR
- ✓ Integrierte Inbound und Outbound IVR-Lösung
- ✓ CCXML für akurate Bearbeitung von Outbound-Anrufen
- ✓ Schnittstellen für Zahlungen in Echtzeit für dutzende Produkte

Tele-Works und Voxeo stellen Hosted und On-Premise IVR über eine einzige Plattform bereit und bietet so stets die optimal passende Lösung

Hintergrund

Harris Computer Systems, eines der größten Tochterunternehmen von Constellation Software (TSX: CSU), betreibt ein breitgefächertes Software-Portfolio im Bereich Finanzmanagement und Kundeninformationssysteme (CIS). Die Software von Harris umfasst mehr als ein Dutzend verschiedener Produktbereiche und Datenintegrationsknoten, die es dem Unternehmen erlauben, die verschiedenen Bedürfnisse von mehr als 3.000 Versorgungsunternehmen in Nordamerika zu bedienen.

Harris hat erkannt, dass Interactive Voice Response (IVR) für jede gut geführte und erfolgreiche Kundendienstabteilung eines Versorgungsunternehmens unabdingbar ist. IVR-Automatisierung bietet Kunden Selfservice rund um die Uhr, während Mitarbeiter von der Bearbeitung eingehender Standardanfragen und Transaktionen entlastet werden. Allerdings hatte Harris keine Möglichkeit, eine IVR für seine verschiedenartige Kundenbasis anzubieten. Bei der Suche nach einer IVR-Lösung sah Harris sich mit drei grundlegenden Herausforderungen konfrontiert:

1. Bereitstellung einer konsistenten, qualitativ hochwertigen IVR, die für alle Kunden im Versorgungsbereich erschwinglich ist.
2. Identifizierung einer IVR-Lösung, die in Echtzeit an multiple Backend-Datensysteme ankoppelt.
3. Möglichkeit, sowohl Inbound IVR als auch Funktionalitäten für Outbound-Benachrichtigungen in einem einzigen Produktangebot bereitzustellen.

Lösung

Tele-Works kombinierte seine weitreichende Erfahrung in den Bereichen Versorgungswirtschaft und Anwendungsentwicklung mit der flexiblen Prophecy IVR-Plattform von Voxeo, um Harris ein IVR-Angebot zu bieten, das die Bedürfnisse aller seiner Kunden erfüllt. Prophecy unterstützt auf einzigartige Weise Hosted und On-Premise-Umgebungen sowie Inbound- und Outbound-Anrufe über eine einzige Plattform und mit einem gemeinsamen zugrundeliegenden Code.

Tele-Works hat Harris ein Produktportfolio bereitgestellt, das ohne umfangreiche und teure Entwicklungen und Tests vorkonfiguriert geliefert werden kann. Die Lösung von Tele-Works erstreckt sich über das gesamte Produktportfolio von Harris und gibt tausenden von Versorgungskunden Zugang zu einer erstklassigen IVR zu einem bisher unerreichbaren Preis. Tele-Works hat mit vielen Geschäftsbereichen von Harris zusammen gearbeitet, um Funktionen zu definieren und gemeinsam eine nahtlose Schnittstelle zwischen der IVR-Lösung und den Backend-Datenbanken zu entwickeln. Das Ergebnis ist eine konfigurierbare Lösung, die schnell für jeden Kunden bereitgestellt werden kann - oftmals in wenigen Tagen anstatt Monaten, wie es üblicherweise der Fall bei personalisierten IVR-Lösungen ist.

Die IVR-Lösung von Harris umfasst unter anderem folgende Funktionen:

- 24*7 Echtzeit-Zugang zu Konten
- Zahlungen über Kreditkarte und E-Scheck
- Dialogfluss in englischer und spanischer Sprache
- Bereitstellungsoptionen für Hosted und On-Premise IVR-
- Automatisierte Outbound-Anrufe zur Verteilung zeitkritischer Informationen

Die Vollständigkeit der Integration wird durch den Dialogflussveranschaulicht, der spezielle Gegebenheiten wie Guthabenkonten, Kontostand und systemübergreifende Nachrichten berücksichtigt.

Outbound Ankündigungen sind die wichtigste Komponente der Lösung. Die Outbound Dialer-Lösung von Tele-Works, *alertworks™ Outbound Campaign Manager*, macht es für Versorgungsunternehmen einfach, geplante Unterbrechungen rechtzeitig anzukündigen und letzte Zahlungserinnerungen vor, Abschalten der Versorgung zu versenden. Da die Anrufresultate mit dem CIS verlinkt sind, sind die Kundendienstmitarbeiter bezüglich gelieferter Informationen immer auf dem aktuellen Stand. Das bedeutet für das Versorgungsunternehmen letztendlich weniger manuelle Prozesse, niedrigere Kosten, weniger überfällige Forderungen und verbesserter Geldeinzug.

Die Technologie

Die Erfahrung von Tele-Works hinsichtlich der Erstellung paketierter IVR-Anwendungen war entscheidend für den Erfolg der Lösung. Das komplette Portfolio aus Hosting und On-Premise IVR-Produkten beruht auf einem gemeinsamen zugrundeliegenden Code. Flexible Konfigurationsoptionen erlauben es Harris Computer Systems, eine konsistente und umfangreiche Lösung zu bieten, die einfach an die verschiedenartigen Anforderungen der Kunden von Versorgungsunternehmen angepasst werden kann.

Die Anwendungen von Tele-Works sind vollständig als mehrmandantenfähige Lösungen implementiert, in denen viele Versorgungsunternehmen auf einem einzigen Application Server

verwaltet werden. Dies hat den Vorteil, dass neue Unternehmen in nur wenigen Stunden mit Echtzeit-IVR ausgestattet werden und „Live“ gehen können. Gehostete Lösungen werden zuverlässig von Voxeo, dem weltweit größten Anbieter standardbasierter IVR-Lösungen, bereitgestellt. . Voxeo´s Prophecy Hosting wird durch mehrere fehlertolerante, lastverteilte Tier4-Hosting-Zentren in Nordamerika und Europa unterstützt, um die Verfügbarkeit, Skalierbarkeit und Abdeckung von Spitzenlasten gewährleisten zu können, die für kritische Zahlungen und Benachrichtigungen von Versorgungsunternehmen benötigt werden.

Die Premise-basierte IVR-Lösung von Tele-Works nutzt die gleiche Prophecy IVR-Plattform von Voxeo, die auch das Hosting-Angebot betreibt.

Prophecy ist nicht nur die modernste standardbasierte IVR-Lösung, die derzeit verfügbar ist, sondern unterstützt auch von Grund auf SIP-basierte VoIP-Trunks, um kostengünstige Telefonie und einfache Integration für die Kunden von Harris bereitzustellen. Die Systemsoftware baut auf Microsoft .Net 3.5 Framework auf und nutzt C#, während die Anwendungssoftware unter Nutzung der offenen Standards VoiceXML 2.1 und CallControl XML 1.0 (CCXML) erstellt wurde. Neben der Bereitstellungsflexibilität bietet die Voxeo-Plattform Tele-Works die Möglichkeit, das Angebot durch marktführende Funktionalitäten weiter zu differenzieren:

- Voxeo Prophecy enthält eine integrierte Text-to-Speech-Engine, die das Anruferlebnis durch menschenähnliche Wiedergabe von Informationen in englischer oder spanischer Sprache verbessert. Kunden haben außerdem die Möglichkeit, standardkonforme Text-to-Speech-Engines von Drittanbietern zu nutzen.
- Der Outbound Dialer von Tele-Works basiert auf den leistungsstarken CCXML-gesteuerten Call Progress Analysis-Fähigkeiten von Voxeo. Die Lösung erkennt problemlos Unterschiede zwischen Menschen, Anrufbeantwortern und Fehlersignalen und stellt so sicher, dass Anrufe erfolgreich verbunden werden - ohne frustrierende Verzögerungen und tote Leitungen seitens des Empfängers.
- Voxeo's standardbasierte Plattform vereinfacht die Kompatibilität mit Backend-Systemen und Datenbanken und ermöglicht so eine schnellere, kostengünstigere Implementierung.
- Die patentierte Architektur und das On-Demand-Hosting von Voxeo stellen sicher, dass Tele-Works schnell skalieren kann, um dem Wachstum von Harris und den Versorgungsunternehmen gerecht zu werden.

Der Vorteil für Harris

Bisher stellten lange Entwicklungszyklen, hohe Kosten sowie mangelnde Inhouse-Ressourcen eine Hürde für Versorgungsunternehmen dar im Hinblick auf die Entwicklung und den Einsatz automatisierter Selfservice-Lösungen. Heute profitieren diese Versorgungsunternehmen von IVR-Lösungen ohne vorhergehende Investitionen in Hardware, Telefonie oder Mitarbeiter, die das System betreiben. In einer Branche, in der erstklassige, erschwingliche IVRs weitgehend unerreichbar schienen, hat Harris nun einen klaren Wettbewerbsvorteil. Jeder Geschäftsbereich von Harris stellt eine bewährte IVR-Lösung bereit, die die Bedürfnisse aller Kunden der Versorgungsunternehmen berücksichtigt.

Wiederverwendbare, paketierte Lösungen erfordern nur geringfügige Anpassungen. Damit wird die Zeit zur Markteinführung verkürzt und Entwicklungskosten reduziert.

Tele-Works bietet eine nahtlose Echtzeit-Schnittstelle zu mehreren Produkten und ermöglicht es Harris, jedes seiner verschiedenen Geschäftsbereiche mit einem eigenen markenspezifischen IVR-Angebot auszustatten. Dieser „White Label“-Ansatz verschafft Harris einen signifikanten Vorteil gegenüber seinen Mitbewerbern, da er die Bereitstellung eines „All-in-One“-Produktes deutlich vereinfacht und so eine Marktlücke schließt.

Die daraus resultierenden Ergebnisse sind beeindruckend. Versorgungsunternehmen schwärmen von produktiven umfangreichen IVRs, ohne dass Ausgaben für teure Anpassungen entstehen. Mit den Hosting- und On-Premise-Optionen werden dabei Versorgungsunternehmen jeder Größe bedient.

Für weitere Informationen

Tele-Works

info@tele-works.com

1 800 296 2631

www.tele-works.com

Voxeo Corporation

sales@voxeo.com

Germany +49 2204 845 100

USA +1 407 418 1800

UK +44 20 7887 6085

China +86 10 8282 5011

www.voxeo.com