

Finanzdienstleistungen

Voxeo und Chrysalis unterstützen Unternehmen für Zahlungstransaktionen mit neuer IVR-Lösung

Die **Prophecy IVR-Plattform von Voxeo** bietet eine auf offenen Standards basierende IVR-Hosting-Lösung für eine zuverlässige und sichere Abwicklung finanzieller Transaktionen über das Telefon.

Chrysalis Software erstellte die IVR-Anwendung und die integrierte Web-Oberfläche, die es Kunden ermöglicht, Kartenprogramme einfach einzurichten und zu verwalten.

Highlights

- ✓ VoiceXML-basierte IVR
- ✓ Flexible Skalierbarkeit je nach Bedarf
- ✓ Einfache Backend-Integration über SIP
- ✓ PCI (Payment Card Industry)-kompatible Zahlungsabwicklung
- ✓ 100% Ausfallsicherheit
- ✓ VoIP für kostengünstige Anrufweiterleitung zum Agenten

Hintergrund

Ein globales Unternehmen für Zahlungstransaktionen bietet vielfältige kosteneffiziente Programme für Prepaid- und Gehaltskontenkarten in Verbindung mit MasterCard®, Visa und Notenbanken in Nord-, Mittel- und Südamerika, Asien, Afrika, Europa und im Nahen Osten.

Herausforderung

Die Prepaidkarten-Programme des Unternehmens nutzen IVR (Interactive Voice Response), um es den Kunden bequem zu ermöglichen, Kontenstände und getätigte Umsätze abzufragen, PIN-Nummern zu verwalten, Funktionen wie das Aufladen von Guthaben durchzuführen oder sich zu einem Mitarbeiter durchstellen zu lassen. Das Unternehmen war der Ansicht, dass es mit der alten, proprietären IVR-Lösung Prepaidkarten-Programme nicht schnell und kosteneffizient genug einführen kann. Selbst kleinste Änderungen an einem Begrüßungsprompt oder einer Menüoption einer bestehenden IVR-Anwendung erforderten den Einsatz eines externen Unternehmens und dauerten oft wochenlang. Darüber hinaus verlangte das rapide weltweite Wachstum des Unternehmens nach flexibler Skalierbarkeit, um neue Programme zu unterstützen und Schwankungen und saisonale Spitzen beim Anrufvolumen im Kundenservice aufzufangen. Die alte IVR-Lösung war zwar gehostet, aber ohne Redundanzen oder Service Level Agreement.

Anforderungen des Kunden

Der Kunde wünschte sich eine neue IVR-Lösung, die neueste Technologien und offene Standards nutzt, um so den Aufwand für die Bereitstellung von Sprachanwendungen deutlich zu reduzieren. Darüber hinaus wollte das Unternehmen seine Partner

Wichtige Anforderungen an die Lösung:

- Webbasierte Benutzeroberfläche, die es schnell und einfach ermöglicht, eine IVR-Anwendung für den Einsatz neuer Kartenprogramme anzupassen
- Kontrolle über das Hinzufügen neuer Anwendungen und über Änderungen an bestehenden Anwendungen
- Skalierbarkeit je nach Bedarf einschließlich der Fähigkeit, weltweites Wachstum, extrem große Anrufvolumina und Anrufspitzen bei garantierter Ausfallsicherheit zu bewältigen
- Bereitstellung einer sicheren Sprachplattform und Integration von Backend-Daten entsprechend der Kompatibilitätsanforderungen
- Dynamisch generierte Anrufmenüs, basierend auf Anrufereingaben
- Menüoptionen in englischer und spanischer Sprache, einschließlich der Unterstützung verschiedener Währungen, sowie die Möglichkeit, zukünftig problemlos weitere Sprachen zu ergänzen
- Weiterleitung der Anrufer zu einem Contact Center-Agenten, falls erforderlich, überall in der Welt

Lösung

Entwickelt von Chrysalis Software, betrieben durch Voxeo Hosting

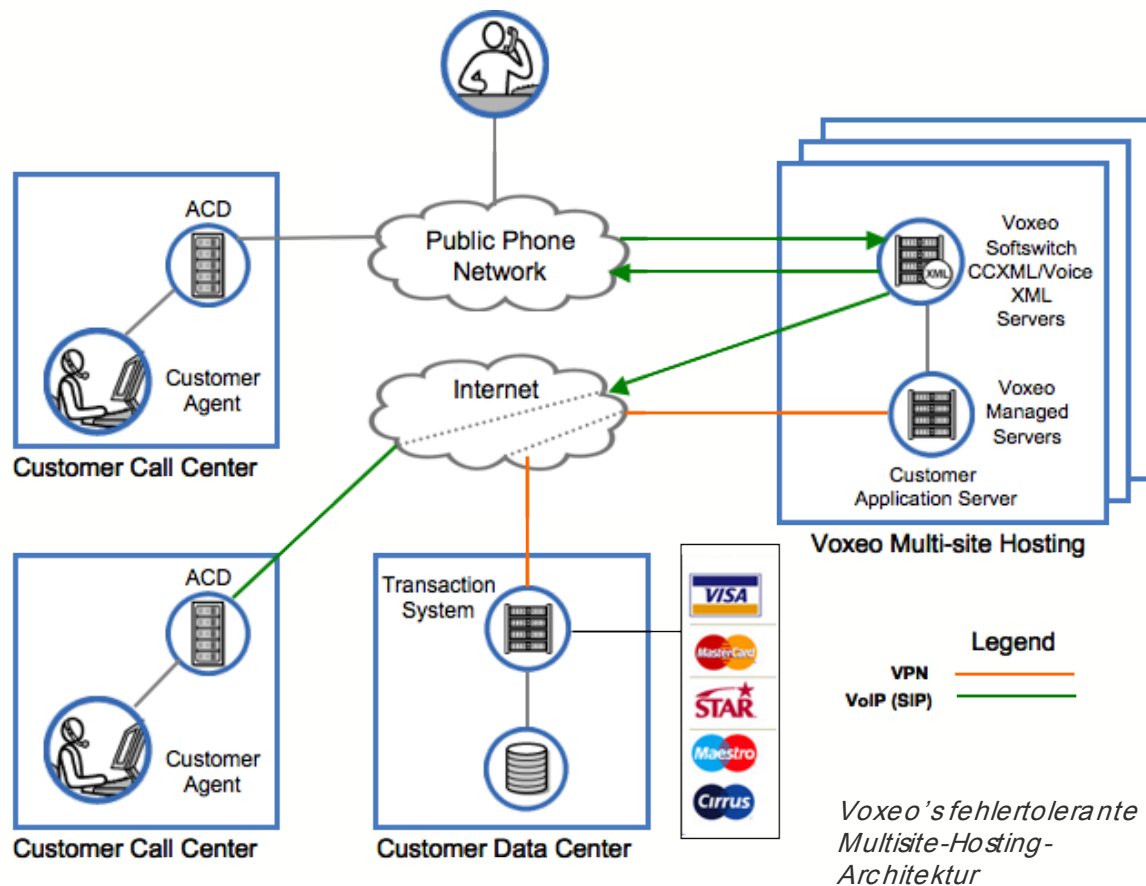
Nach Prüfung der Anbieter von IVR-Hosting-Lösungen entschied sich der Kunde für Voxeo's Prophecy IVR Hosting, die weltweit größte VoiceXML- und CCXML-Hosting-Plattform. Der On-Demand-Service ermöglichte Ihnen einen schnellen Einstieg ohne aufwendige Investitionen in Hardware und Infrastruktur. Und das Wichtigste – Voxeo bietet eine bewährte und hochstabile Plattform.

Die wichtigsten Gründe für die Wahl von Voxeo sind unter anderem:

- Das branchenweit einzige Service Level Agreement mit 100% Ausfallsicherheit
- Fehlertolerante, lastverteilende Tier 4-Datenzentren in den USA und Europa
- Eine "n+k"-Architektur mit Überkapazität für Skalierbarkeit nach Bedarf und extremem Anstieg des Volumens
- Erfüllung von Payment Card Industry (PCI) Data Security Standards
- Die Fähigkeit, Anrufe unter Nutzung von kostengünstigem SIP-Call Bridging an Contact Center-Agenten weiterzuleiten
- 24x7 Extreme Support durch VoiceXML-zertifizierte Support-Mitarbeiter
- Flexibilität bezüglich der Wahl des Partners für die Anwendungsentwicklung

Der Kunde entschied sich für Chrysalis Software zur Erstellung der IVR-Anwendung und der webbasierten Oberfläche für die Verwaltung. Chrysalis verfügt über 15 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Sprach- und Webanwendungen, dem Design von Benutzeroberflächen sowie der Integration komplexer Systeme. Die Entwicklungsmethodik von Chrysalis ermöglichte es, die individuellen Anwendungsanforderungen des Kunden effizient und präzise umzusetzen und zu implementieren.

Chrysalis nutzte die Vorteile der SIP-basierten, standards-kompatiblen Plattform von Voxeo, um die Entwicklung der IVR-Anwendung zu beschleunigen und die Integration mit den Backend-Systemen und der Infrastruktur des Kunden basierend auf einer J2EE-Webservices-Umgebung zu vereinfachen. Die Sprachanwendung, die unter Verwendung von CCXML zur Anrufsteuerung und VoiceXML für die Sprachdialoge entwickelt wurde, wählt auf Basis der vom Anrufer eingegebenen Kartennummer das jeweilige Kartenprogramm. Jedes Kartenprogramm verfügt über bestimmte Merkmale, die dem Anrufer jeweils andere Services in der IVR-Anwendung anbieten.



Da die Voxeo-Plattform auf XML-Standards und Web-Methoden aufsetzt, konnte Chrysalis eine integrierte Web-Benutzeroberfläche bereitstellen, die es dem Kunden ermöglicht, die Services für jedes Kartenprogramm über die benutzerfreundliche Administrationskonsole anzupassen. Diese Konsole bietet Echtzeitkontrolle über die IVR-Anwendungen, einschließlich der Einrichtung individueller Begrüßungen, Konfiguration von Sprache und Währung, und Zuordnung von DNIS-Nummern. Die Oberfläche ermöglicht dem Kunden außerdem die Eingabe von Notfallmeldungen, die ausgegeben werden, falls das Contact Center nicht verfügbar ist.

Anders als im Falle der vorherigen Lösung kann der Kunde nun Dropdown-Menüs nutzen, um die IVR-Anwendung schnell um ein neues Kartenprogramm zu ergänzen, Änderungen an einem bestehenden Programm vorzunehmen oder ein Programm zu löschen. Was zuvor mehrere Wochen dauerte, kann nun in fünf Minuten von einem nicht-technischen Mitarbeiter umgesetzt werden. Der Kunde entschied sich dafür, die Anwendung auf Managed Servern von Voxeo zu betreiben, die sich in den PCI-kompatiblen Hosting-Einrichtungen von Voxeo befinden.

Ergebnis

Chrysalis und Voxeo geben dem Kunden die vollständige Kontrolle über die IVR-Lösung. Die Web-Oberfläche ermöglicht es ihm, jederzeit und von überall Ergänzungen und Anpassungen vorzunehmen, während Voxeo die Telefonie-Infrastruktur und Application Server in den sicheren, fehlertoleranten Datenzentren verwaltet und überwacht.

- Der Kunde kann schnell und kostengünstig individuelle Kartenprogramme einführen.
- Der Kunde behält die vollständige Kontrolle über die IVR-Anwendung. Neue Anwendungen können binnen Minuten live geschaltet und Änderungen an bestehenden Anwendungen mit nur wenigen Maus-Clicks durchgeführt und unmittelbar umgesetzt werden.
- Chrysalis kann Anpassungen an der Web-Oberfläche oder der Sprachanwendung schnell vornehmen, falls der Kunde zukünftig zusätzliche Konfigurationsoptionen, wie beispielsweise weitere Sprachen oder Währungen, benötigt.
- Der Kunde kann Transaktionsverarbeitung mit Ausfallsicherheit und offensiven Service Level Agreements bieten durch die redundanten, fehlertoleranten Hosting-Einrichtungen von Voxeo.
- Die patentierte, hochskalierbare Architektur von Voxeo gewährleistet, dass bei Bedarf zusätzliche Kapazität verfügbar ist, um möglichem Wachstum, einschließlich dem Hinzufügen neuer Programme und extremen Anstieg des Anrufvolumens beispielsweise während der Weihnachtssaison, Rechnung zu tragen.

- Die Fähigkeit, Anrufe durch Nutzung von SIP weiterzuleiten, reduziert die Kosten für Telefonie.

Der Kunde erhält durch das rund um die Uhr verfügbare Extreme Support-Team von Voxeo nahtlosen individuellen Support für alle Lösungen. Das Support-Team kann telefonisch oder direkt über das Online Trouble Ticketing-System kontaktiert werden. Voxeo reagiert für alle Kunden im Live-Betrieb innerhalb von 20 Minuten. Das Chrysalis-Team wird jedesmal automatisch benachrichtigt, wenn ein Ticket geöffnet wird, so dass Probleme mit einer bestimmten Sprach- oder Webanwendung nachverfolgt und bearbeitet werden können.

Weitere Informationen erhalten sie über:

Chrysalis Software
126 Clock Tower Place
Suite 215
Carmel, CA 93923
+1 415.339.8837
www.chrysalis.net

Voxeo Germany GmbH
Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
+49 2204 84-5100
www.voxeo.com