

Telekommunikation

Versatel setzt bei Selfservice-Portal für telefonischen Kundendienst auf Voxeo VoiceObjects

versatel

Versatel ist einer der größten Telekommunikationsanbieter Deutschlands und nutzt **Voxeo's VoiceObjects Technologie** für die Automatisierung und Verwaltung zahlreicher Kundendienst- und Supportanfragen

Highlights

- ✓ Investitionsschutz durch nahtlose Integration in bestehende Backend-Systeme
- ✓ ROI in weniger als 12 Monaten
- ✓ Nutzung von Echtzeitanalysen zur Verbesserung des Anruferlebnisses

Hintergrund

Versatel nutzt Voxeo's VoiceObjects-Technologie, um damit sein neues Selfservice-Portal für den telefonischen Kundendienst zu betreiben.

Versatel, einer der größten Telekommunikationsanbieter Deutschlands, wird zukünftig die Phone Application Server Software von VoiceObjects für die Automatisierung und Verwaltung zahlreicher Kundendienst- und Supportanfragen einsetzen. Das neue, automatisierte Selfservice-Portal unterstützt Versatel darin, den signifikanten Zuwachs an Kunden problemlos zu bewältigen.

Trotz steigender Kundenzahl sind die Kosten für Support durch Agenten niedrig geblieben, da Kunden zunehmend das Selfservice-Telefonportal nutzen und sich der Anteil an automatisierten Dialogen kontinuierlich erhöht.

Warum Voxeo VoiceObjects?

Einfache Integration in bestehende CRM- und andere Wissensmanagementsysteme

Durch die nahtlose Integration in das CRM- und Wissensmanagementsystem von Versatel stellt VoiceObjects eine Plattform bereit, die bei Kundendienst- und Supportanfragen Echtzeit- und historische Kundendaten einbeziehen kann. Zukünftig werden Kunden zunächst anhand ihrer Kundenprofile und Verhaltensmuster durch einen personalisierten DTMF-Dialog geführt, um individuell die neuesten Serviceinformationen abzurufen.

Ist beispielsweise in einem bestimmten Gebiet das Netz ausgefallen, so erhalten nur die davon betroffenen Anrufer eine entsprechende Meldung. Darüberhinaus können sie sich, falls

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.

gewünscht, per SMS darüber informieren lassen, wenn das Netz wieder verfügbar ist, was das Anrufrvolumen weiter reduziert.

VoiceObjects Infostore, die Logging-Komponente von VoiceObjects Server, speichert in Echtzeit alle vom Anrufer im Selfservice-Portal bereitgestellten Informationen und ist direkt verbunden mit dem Wissensmanagementsystem von Versatel. Wenn also ein Kunde aus dem Selfservice-Portal an einen Agenten weitergeleitet wird, um dort zusätzlichen Support zu erhalten, können alle notwendigen Informationen durch VoiceObjects Infostore übertragen werden. Informationen zur Kundenanfrage werden automatisch geladen und der Agent kann direkt auf das Wissensmanagementsystem zugreifen, um schnell eine Lösung zu finden. Agenten benötigen weniger Zeit und weniger Schritte, um durch das System zu navigieren.

Analyse des Anruferverhaltens erhöht Kundenzufriedenheit

Basierend auf den in VoiceObjects Infostore gespeicherten Aktivitäten der Anrufer im Selfservice-Telefonportal, kann mit VoiceObjects Analyzer das Anruferverhalten analysiert werden. So erhält Versatel wertvolle Daten, um Verhaltensmuster von Kunden und die Qualität der Selfservice-Anwendung auszuwerten zu können. Durch das Beobachten und Auswerten des Anruferverhaltens kann Versatel problematische Passagen in den Dialogen identifizieren, die möglicherweise häufig zu Anruferabbrüchen und Irritationen führen, und kontinuierlich die Interaktion mit dem Kunden im Selfservice-Portal optimieren.

„Dank der Technologie von VoiceObjects ist es uns gelungen, den Kundenzuwachs während der letzten Jahre durch den Einsatz eines automatisierten, aber dennoch individuellen Selfservices zu bewältigen, während unsere Kosten für den Support durch Agenten niedrig geblieben sind“, sagt Dr. Greg Kiss, CRM Director (Privatkunden), Versatel AG. "Wir haben mit VoiceObjects einen ROI (Return on Investment) in weniger als einem Jahr erreicht. VoiceObjects Infostore und VoiceObjects Analyzer vermitteln uns Einblicke in das Anruferverhalten, die uns helfen, die Erfahrung der Kunden mit dem Selfservice besser zu verstehen und letztendlich die Kundenzufriedenheit zu erhöhen" fügt André Schmitz, Projectmanager, Versatel AG, hinzu.