

Telekommunikation

## Vodafone Ireland setzt Voxeo VoiceObjects für Selfservice-Telefonportal ein



**Vodafone Ireland**, führender Mobilfunkanbieter in Irland, nutzt **Voxeo's VoiceObjects Technologie** für sein automatisiertes Selfservice-Telefonportal, um für Kunden die Erfahrung mit dem Web auf den Telefonkanal zu übertragen

### Highlights

- ✓ Cross-Selling und Up-Selling
- ✓ Verbessertes Anruferlebnis durch Personalisierung
- ✓ Kosten für Entwicklung und Wartung um 75% gesenkt
- ✓ Umfangreiche Analysefunktionalitäten

### Hintergrund

Vodafone Ireland, der führende Mobilfunkanbieter in Irland, setzt die Phone Application Server-Softwaresuite von Voxeo VoiceObjects für sein automatisiertes Selfservice-Telefonportal ein. Die Lösung von VoiceObjects spielt im Bereich der Kundenpflege bei Vodafone Irland eine strategische Rolle, denn hierdurch soll die Erfahrung der Kunden mit dem Web-Angebot des Unternehmens auf den Selfservice-Telefonkanal übertragen werden.

Vodafone Ireland, die erste Vodafone-Betreiber-Gesellschaft, die eine VoiceXML-basierte IVR-Plattform einsetzt, hat auf den Nortel Media Processing Server umgestellt und Hermes Softlab mit der Unterstützung bei der Bereitstellung beauftragt. Die Entscheidung für VoiceObjects wurde aufgrund folgender Faktoren gefällt: Unterstützung für unterschiedliche IVR-Systeme auf der Grundlage einer auf offenen Standards basierenden Architektur, bewährte und erfolgreiche Bereitstellung mit anderen TK-Anbietern, umfangreiche Analysefunktionalitäten und Unterstützung für Webservices für die effiziente Integration in Backend-Anwendungen. Dadurch wurden Zeit- und Kostenaufwand für die Entwicklung drastisch reduziert.

### Warum Voxeo VoiceObjects?

Endverbraucher, Geschäftskunden und der Fachhandel können im System anrufen und verschiedene Aufgaben ausführen, wie z. B. Kontoinformationen abfragen, die Berechtigung für Handset-Upgrades überprüfen, Prepaid-Tarife um Minuten ergänzen, Preistarife ändern und Roaming-Informationen abrufen. Das System handhabt routinemäßig im Durchschnitt etwa 80.000 Anrufe pro Monat, und während der Rugby-Weltmeisterschaft 2007, die sich über mehrere Monate erstreckte, wurden sogar 240.000 Anrufe vom System abgearbeitet.

# Kundenprofil: Vodafone Ireland



## 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)

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).

Im Großen und Ganzen hat Voxeo VoiceObjects dazu beigetragen, dass Vodafone Ireland die Kosten für Entwicklung und Wartung seines Telefon-Selfservices um bis zu 75 % senken konnte. Dank der mit Voxeo VoiceObjects verfügbaren Fähigkeiten einer Personalisierung für jeden Anrufer konnte Vodafone Ireland Änderungen an den Telefonanwendungen für ein bzw. mehrere der 20 verschiedenen Kundensegmente vornehmen. Der Teamleiter eines Call Centers ist jetzt in der Lage, taktische Änderungen an seinen Anwendungen innerhalb weniger Minuten in Echtzeit auszuführen. Darüber hinaus können Administratoren einen Service deaktivieren oder neue Tarif- bzw. Promotion-Pakete hinzufügen und für ein spezielles Kundensegment testen. Früher waren Änderungen an den Anwendungen des Systems sehr zeit- und kostenintensiv und erforderten professionelle, technische Unterstützung.

Ferner setzt Vodafone Ireland Voxeo's VoiceObjects Analyzer mit seiner Business Intelligence-Plattform von MicroStrategy ein, um Anruferdaten zu erfassen und auszuwerten. Auf diese Weise erhält das Unternehmen Informationen über das Verhalten von Kunden und Anwendungen innerhalb des Systems. Durch diese Funktion ist Vodafone Ireland in der Lage, Anwendungen ständig zu verbessern und weiter zu entwickeln, was wiederum zu einem besseren Anruferlebnis und einer höheren Kundenzufriedenheit führt. Vodafone Ireland plant für die Zukunft weitere Personalisierungselemente für seine möchte das Unternehmen neue Schnittstellen wie etwa Sprach- und weitere Telefon-Selfservice-Kanäle, wie z. B. USSD-Text, testen.

*„Bevor wir VoiceObjects implementiert haben, war die Kontrolle über unsere IVR-Anwendungen sehr eingeschränkt. Zudem hatten wir nur wenig Informationen über die Interaktionsmuster unserer Kunden. Änderungen an Anwendungen waren zeitaufwändig und extrem kostspielig. Mit dem Phone Application Server von Voxeo VoiceObjects können wir unser IVR-System personalisieren und unseren Kunden ein besseres Anruferlebnis sowie Cross-Sell- und Upsell-Möglichkeiten bieten.“*

Mervyn Neary  
Customer Experience Manager  
Vodafone Ireland