

# Deutsche Telekom: Innovationen für den Sprachdialog

Mit der neuen Interactive Voice Response Plus und dem Voice Web Portal bietet Deutsche Telekom Mehrwertlösungen optimale Plattformen für den Kundendialog.



Deutsche Telekom Mehrwertlösungen – Deutschlands Marktführer für Servicetelefonie – stellt Kunden hochmoderne Sprachdialog-Plattformen bereit: Von der automatisierten Vorselektion von Anrufen per Tonwahl bis zu komplett sprachgeführten Self-Service-Anwendungen ermöglichen die Interactive Voice Response Plus und das Voice Web Portal eine optimale und hocheffiziente Kundenbetreuung. Die Lösungen sind als Managed Service in das Intelligente Netz des Konzerns Deutschen Telekom integriert. Das heißt, sie lassen sich kurzfristig und ganz ohne Kapazitätsplanung realisieren und sehr flexibel nutzen. Hohe Anfangsinvestitionen und hohe laufende Kosten entfallen.

## Neu: Interactive Voice Response Plus

Das Angebot Interactive Voice Response Plus ist ein Sprachportal mit einer Web-Oberfläche, die vielfältige Steuerungs- und Informationsfunktionen bietet. Mit der Interactive Voice Response Plus können Contact Center ihre Anrufer vorqualifizieren, da die Lösung den Anrufgrund automatisiert abfragt. Besonders interessant sind die Funktionalitäten rund um die Navigation: Die Routingprofile werden in einer Übersicht mit Statusinformationen angezeigt; Nutzer können die Profile selbst aktivieren und deaktivieren. Die Parameter der Routingprofile lassen sich individuell konfigurieren. Einstellbar sind zum Beispiel die quotenbasierte Anrufverteilung, um jeden x-ten Dienstnutzer in einen anderen Call-

flow-Zweig zu leiten und das prozentuale Routing. Zur automatischen Aktivierung der gewünschten Routingprofile und ihrer Parameter steht eine Zeitsteuerung zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es weitere Funktionen, zum Beispiel für den Download und Upload von Audiodateien und die Verwaltung von Accounts. Die Lösung ist ab November 2009 verfügbar.

## Umfassende Lösung: Voice Web Portal

Ein erheblich weiteres Funktionsspektrum bietet das Sprachdialogsystem Voice Web Portal (VWP). Damit stellt die Deutsche Telekom eine zukunftsweisende, umfassende Lösung bereit: Contact Center und Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen können über das Voice Web Portal große Teile ihrer Kommunikation und ihrer Transaktionen rund um die Uhr automatisiert abwickeln. Dies gilt etwa für die telefonische Abfrage von Bestellstatus oder Kontostand, Serviceanforderungen, Zahlungsaufschub, die Aktualisierung von Passwörtern oder Lagerbestandsabfragen.

Entscheidendes Merkmal des Voice Web Portals ist die Kombination von Internet- und Sprachtechnologie: Das Voice Web Portal verwandelt gesprochenen Text in Datenabfragen und gespeicherte Informationen in Ansagen. Es ermöglicht damit via Telefon den Zugriff auf webbasierte Dienste. Wesentliche Bausteine dafür sind eine moderne Spracherkennung (ASR, Automated Speech Recognition) mit optionaler Sprach-

Authentifizierung sowie die automatisierte Sprachausgabe (TTS, Text-to-Speech). Anrufer können direkt mit den über das Internetprotokoll angebundenen Datenbanken – etwa Produktlisten oder Kundenstammdaten – kommunizieren. So lassen sich intelligente Voice Self-Services einfach und kostengünstig realisieren. Damit entlastet das Sprachdialogsystem qualifizierte Contact-Center-Agenten von zeitintensiven Routineabläufen und der Beantwortung ständig wiederkehrender Standardfragen. Sie können ihr Fachwissen damit verstärkt für andere Aufgaben nutzen.

## FAZIT

*Die Sprachportale von Deutsche Telekom Mehrwertlösungen eröffnen neue Wege bei der Interaktion mit Kunden bis hin zur Abwicklung kompletter Geschäftsabläufe – und das ohne Investitionen in kostspielige Infrastruktur.*

## ZUM UNTERNEHMEN

*Deutsche Telekom Mehrwertlösungen ist Deutschlands Marktführer für Servicetelefonie. Der Bereich bietet Geschäfts- und Privatkunden innovative, netzbasierte Mehrwertlösungen.*

### Kontakt:

*Deutsche Telekom Mehrwertlösungen  
freecall 0800 33 00800*

→ [www.telekom.de/mehrwertloesungen](http://www.telekom.de/mehrwertloesungen)