

# DIALOG



## EDITORIAL

Liebe Leserinnen und Leser,



der eine oder andere von Ihnen freut sich sicher schon auf seinen wohlverdienten Sommerurlaub. Bevor es jedoch in die Pause geht, wollen wir noch einmal aktuell aus unserem

Unternehmen berichten:

So erweitert Telenet sein Produktportfolio um weitere Lösungspakete. Personell haben wir ebenfalls aufgestockt: Joachim Walter unterstützt seit April als Technical Sales unser Team. Telenet Voice-Lösungen erleichtern den Mitarbeitern sowohl bei der Bundeswehr als auch Swissport die Arbeit, wir wollen an dieser Stelle berichten. Ulf Steinfurth schildert in einem Interview das erfolgreiche Störfall-Management bei TOTAL. Das Innovationsprojekt „Multimodale Anwendungen“ brachte einige produktive Ansätze hervor, die wir weiterverfolgen möchten.

Jetzt wünsche ich Ihnen jedoch erst einmal eine angeregte Lektüre.

Ihr Jörg Emonts  
Leiter Vertrieb und Geschäftsführer

## Anrufervorqualifizierung für die Bundeswehr umgesetzt

Lange Wartezeiten und eine komplizierte Suche nach dem richtigen Ansprechpartner, auch in besonders dringlichen Angelegenheiten; damit sollte auch bei den telefonischen Services der Bundeswehr Schluss sein. Die BWI Informationstechnik GmbH (BWI) hat den Auftrag, einen zentralen User Help Desk für die Bundeswehr aufzubauen. Telenet entwickelte dafür eine teilautomatisierte Anrufervorqualifizierung. Die Lösung wurde auf Basis des Genesys VoicePortals (GVP) implementiert und bietet höchste Ausfallsicherheit.

Mit dem neu eingeführten System wird der Anrufer bereits an seiner Rufnummer erkannt und einem Standort sowie einer Liegenschaft zugeordnet. Umständliche und wiederholte Abfragen der Stammdaten entfallen. Verfügt der Anrufer über einen besonderen IT-Status, wird er sofort zu einem zuständigen Service-Mitarbeiter durchgestellt. In allen anderen Fällen fragt das Sprachdialogsystem nach dem Anliegen. Der Anrufer kann sich dann über Sprachsteuerung oder Tastatur (DTMF) leicht und schnell zu dem für seine Problemstellung verantwortlichen Spezialisten durchnavigieren. Insgesamt stehen über 30 verschiedene Begriffe auf drei Ebenen zur Verfügung. Systemansagen lassen sich jederzeit vom Contact-Center-Leiter über eine intuitiv bedienbare Web-GUI durch Sonderansagen ergänzen. Externer technischer Support wird somit nicht benötigt. Der besondere interne Sprachgebrauch der Bundeswehr, z.B. der Begriff „Lono“ für das Programm „Lotus Notes“, wurde



berücksichtigt und die verwendete IBM-Spracherkennung von Telenet angepasst. Die Ausfallsicherheit des Sprachdialogsystems wird durch zwei redundante GVP-Systeme mit je 60 Kanälen an zwei unterschiedlichen Standorten gewährleistet.

„Die Vorqualifizierung bringt uns klare Vorteile: Anrufer gelangen immer sofort zu einem kompetenten Service-Mitarbeiter und sparen sich damit jede Menge Zeit“, so Rolf Berghoff, Leiter Service Desk Production Support BWI Informationstechnik.

## Customer Solutions Manager: An einer der spannendsten Schnittstellen

Auch wenn es sich für manch einen noch nach „Raumschiff Enterprise“ anhören mag, so sind spracherkennende und -verarbeitende Systeme in unserer täglichen Kommunikation präsenter denn je. Die Vision, Sprache erkennen, verstehen und verarbeiten zu können, fasziniert mich seit über 15 Jahren. Nach meinem Studium der Computerlinguistik, mehrjähriger Forschungsarbeit im Bereich der Sprachtechnologie und dem schrittweisen Erlangen der Erkenntnis, dass diese Technologie mehr als marktreif ist, beschäftige ich mich seit fast sieben Jahren ausschließlich mit Voice-Portalen und Voice Self Services. Meine weitreichende Erfahrung in der Einführung heterogener Sprachportallösungen und dem benutzerzentrierten Design von Voice Services habe ich mit Prozess- und Beratungs-Know-How

aufgefrischt und unterstütze bei Telenet seit März als Customer Solutions Manager den Vertrieb in Form von Architekturkonzepten, Business-Case-Analysen und Lösungsvorschlägen für komplexe Sprachportallandschaften. Somit befinde ich mich bei Telenet an einer der spannendsten Schnittstellen: ich übersetze die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden in technische Konzepte und modelliere Schritt für Schritt den Weg zur erfolgreichen und reibungslosen Einführung innovativer Sprachdialoglösungen.



Joachim Walter, Customer Solutions Manager

## INHALT

Editorial .....	S. 1
Anrufervorqualifizierung für die Bundeswehr umgesetzt .....	S. 1
Customer Solutions Manager: Joachim Walters .....	S. 1
TOTAL: Interview mit Ulf Steinfurth .....	S. 2
Voice Self Services – flexibel, preisgünstig und ganz nach Geschmack des Kunden .....	S. 3
Neu: Hammer Edge und Hammer SIP Trunk Tester von Empirix .....	S. 3
Inform: Telenet Voice-Portal erleichtert Kommunikation bei Swissport .....	S. 4
UnternehmerTUM – Multimodale Anwendungen im Praxis-Test .....	S. 4
Impressum .....	S. 4

## „Nur mit EINEM und vor allem AUTOMATISCHEN System für ALLE Arbeiten kann Zeit und Geld gespart werden“

### Interview mit Ulf Steinfurth von TOTAL Deutschland über das Störfallmanagement-System DAISY mit integriertem Telenet Voice-Portal

Wenn die Zapfsäule defekt ist, muss Abhilfe her – und zwar umgehend und möglichst ohne wesentliche Auswirkungen auf den laufenden Betrieb. Für TOTAL Deutschland mit mehr als 1.000 Tankstellen deutschlandweit hat MBL zusammen mit Telenet dafür ein professionelles Störfallmanagement eingeführt. Telenet lieferte das Voice-Portal, über das Tankstellenpartner rund um die Uhr sieben Tage die Woche über eine kostenfreie 0800-Nummer Störungen melden und einen Reparaturservice beauftragen lassen können.



*Was waren für Sie die Gründe, sich für die Einführung eines vollautomatisierten Störfallmanagementsystems zu entscheiden?*

Die Entscheidung zur Entwicklung des Störfallmanagement-Systems DAISY wurde bereits 1998 getroffen. Fachliche Gründe dafür waren u.a. eine notwendige automatisierte Benachrichtigung der zuständigen Firmen per Fax und E-Mail – quasi in Echtzeit – sowie die hundertprozentig richtige Auswahl der zuständigen Firma zur meldenden Tankstelle und gemeldeten Störung (Diagnosecode). Darüber hinaus sollte sichergestellt werden, dass nur Meldungen für das Equipment, für das TOTAL auch in der Wartungsverantwortung steht, möglich sind (Kostenkontrolle). Über ein Reporting in Echtzeit sollte die Verfolgung der Stati und Zeiten der laufenden Reparaturen sowie die Optimierung der Instandhaltungsprozesse über Auswertung mittels verschiedener Analyse-Achsen möglich sein.

Auf der organisatorischen Seite stand die einfache telefonische Meldung und Abmeldung von Vorgängen durch den Tankstellenpartner im Vordergrund. Außerdem kann durch vereinfachte interne Prüfungsabläufe Personal in der Instandhaltung eingespart werden (Kostendruck). Das System sollte auch einfach ausbaubar sein, was im Falle DAISY inzwischen qualitativ erwähnenswert dreimal geschehen ist.

*Welche Vorteile bietet Ihrer Meinung nach die Abwicklung der Kommunikation über ein Sprachportal?*

Ein wesentlicher Vorteil ist die hohe Verfügbarkeit des Systems: überall hat man ein Telefon zur Hand – ob Festnetz, Handy oder andere Lösungen. Zudem lassen sich die Kosten für Tankstellenpartner und Wartungsfirmen sehr gut managen. TOTAL übernimmt z.B. alle Telefon- und Faxgebühren, um die Nutzung des Sprachportals für Firmen und Tankstellen gleichermaßen luk-

rativ zu machen. Natürlich verlangt TOTAL dafür auch die hundertprozentige Nutzung des Systems DAISY für die festgelegten Zwecke.

Außerdem ist die Bedienung durch eine Voicebox für viele hilfreich, insbesondere wenn sie als Tankstellenpartner oder Wartungsfirma gerade erst in die Geschäftsbeziehung zur TOTAL getreten sind.

*Was waren für Sie die Gründe, sich für Telenet als Anbieter für das Voice-Portal zu entscheiden?*

Wir arbeiten mit Telenet bereits seit 1998 erfolgreich zusammen. Telenet hat uns aufgrund der Konzeption, der Zuverlässigkeit der Installation, der unkomplizierten Abstimmungen zum Vertragsgegenstand – und nicht zuletzt wegen der angebotenen SLAs – überzeugt. Deshalb und aufgrund der professionellen Dienstleistung – auch in schwierigen Projektphasen – waren wir mit Telenet immer sehr zufrieden.

*Wie zufrieden sind Sie mit der neuen Lösung?*

Die bisherige Lösung ist sehr solide, hardwareseitig sehr gut ausgestattet und durch Duplexbetrieb zweier VB-Server sehr ausfallsicher. Softwareseitig stehen jedoch noch massive Änderungen aus, was auch für Telenet ein Folgeprojekt bedeuten wird.

*Was meinen Sie damit?*

Die heute festen Dialoge sollen softwareseitig so organisiert werden, dass man sie per Customizing ändern kann. Das betrifft natürlich auch die Funktionen, die durch die Dialoge jeweils angeboten und ausgelöst werden. Auch wird man vom Besprechen eines Datenträgers für die Sprachdialoge zu einer vocoder-generierten Stimme übergehen. Das alles wird die Lösung sehr viel attraktiver, da flexibler und kostengünstiger machen.

*Was sagen Tankstellenpartner, die das System nutzen?*

Die Tankstellenpartner nutzen das System seit 1999. Das tun sie alle. Wir verzeichnen bis heute durchschnittlich ansteigende Anrufrufen, was nur zum Teil mit Netzerweiterungen oder störungsanfälligerem, weil komplizierterem Equipment auf unseren Tankstellen zu tun hat. Es ist vor allem Ergebnis der Einsicht der Tankstellenpartner, dass nur mit EINEM und vor allem AUTOMATISCHEN System für ALLE Instandhaltungs- und Sicherheitsprobleme sehr viel Zeit und damit letztlich Geld zu sparen ist.

Durch automatisch versendete Auftragsbestätigungen haben die Partner auch die Sicherheit, dass die gemeldete Störung bearbeitet wird. Kurz gesagt: Die Tankstellenpartner sind sehr zufrieden mit der Lösung, die übrigens im deutschen Tankstellenmarkt einzigartig ist.

*Stehen über den Ausbau der VoiceBox hinaus noch Erweiterungen an?*

Oh ja. DAISY+ selbst wird unabhängig davon kontinuierlich weiter wachsen. Vernetzungen mit einem Web-basierten Archivsystem, die Abwicklung von Workflows für erbrachte Leistungen inklusive Sicherstellung der Bezahlung, die Integration immer weiterer TOTAL-Interner Prozesse und vieles mehr sind einige, bereits heute geplante Erweiterungen. Davor steht allerdings noch die grundsätzliche Fertigstellung der laufenden Arbeiten an, insbesondere ein Maßnahmen-Planungstool und ein exzellentes Reporting mit Grafiken und Diagrammen. Genug Arbeit also ... – aber es lohnt sich nach unseren Erfahrungen ganz sicher für alle beteiligten Parteien.



## Telenet Voice-Portal erleichtert Kommunikation bei Swissport

Mit dem Airport-Ressourcen-Management-System GroundStar bietet INFORM eine umfangreiche Kommunikations- und Organisationsplattform für Flughafen-Logistiker an. Um die vielen notwendigen Kommunikationsabläufe in der Boden- und Flugzeugabfertigung besser zu strukturieren und zu vereinfachen, wurde nun das Voice-Portal von Telenet in das bestehende System integriert. Das Voice-Portal ist mit Nuance Text-to-Speech (TTS)-Funktionalität für eine computergesteuerte Spracherzeugung ausgestattet und bietet damit eine an den Bedarf angepasste kostengünstige und leicht zu wartende Kommunikationslösung. Das neue GroundStar wird bereits von der Schweizer Swissport International Ltd. mit Aktivitäten an 178 Airports in 40 Ländern erfolgreich eingesetzt.



Mit GroundStar lassen sich die gesamten Planungs- und Steuerungsprozesse wie z.B. der Einsatz von Personal und Gerät in der Boden- und Flugzeugabfertigung auf Verkehrsflughäfen gestalten und optimieren. Das neu integrierte Voice-Portal von Telenet erlaubt über einen automatisierten telefonischen Service eine bessere Koordination der einzelnen Arbeitsaufträge. So loggt sich der Mitarbeiter vor Arbeitsbeginn mit PDA oder Telefon in das System ein und bekommt per Sprachansage seinen ersten Auftrag erteilt. Nach Beendigung der Arbeit kann er sich erneut einloggen, die Arbeit als abgeschlossen melden und einen neuen Auftrag abrufen. Eine Besonderheit des Portals ist die Spracherzeugung per Sprachsynthese. Das heißt, die benötigten

Ansagen werden durch einen Computer erzeugt, wodurch eine kostenintensive und aufwendige Produktion und Wartung von Sprachaufnahmen entfällt. Die Anbindung des Portals an GroundStar erfolgt über eine VoiceXML-Schnittstelle, so dass bei einer Erweiterung bestehender Systeme keine spezielle Hardware benötigt wird. Das System ist bei Bedarf auch modular erweiterbar.

*„Die Vorteile für Swissport liegen klar auf der Hand: verbesserte Interaktion ohne zusätzliches Personal sowie ein unkompliziertes, gut wartbares und erweiterbares Kommunikationssystem“, so Jürgen Day, verantwortlicher Account Manager bei Telenet.*

## UnternehmerTUM – Multimodale Anwendungen im Praxis-Test

Im letzten Newsletter berichteten wir bereits über das gemeinsame Innovationsprojekt „Multimodale Anwendungen“ der UnternehmerTUM-Initiative der TU München und Telenet. Multimodale Anwendungen – das heißt Anwendungen, in denen mehrere Kommunikationskanäle wie z.B. Internet, E-Mail und Telefon miteinander verbunden werden – ermöglichen vor allem im Bereich der mobilen Kommunikation ganz neue zukunftsweisende Services. In einem knappen halben Jahr trugen die 20 beteiligten TU-Studenten 77 Ideen für Dienstleistungsangebote auf Basis multimodaler Anwendungen zusammen. Nach dem erfolgreichem Abschluss des Projektes werden drei Ansätze nun von Telenet weiterverfolgt:



### Multimodales Schaufenster

Auf einem im Schaufenster installierten Bildschirm kann ein Kunde durch Sprachsteuerung via Handy auch außerhalb der Öffnungszeiten – 24 Stunden rund um die Uhr, 7 Tage die Woche – Informationen zu Artikeln abrufen, diese reservieren oder sogar kaufen. Ähnliche Modelle gibt es bereits – mit Touchscreen oder Steuerung über die Tastatur des Mobilfunktelefons. Eine Erweiterung um eine Hotline mit integrierten Voice Self Services bietet zusätzlichen Service.



### Live-Singstar

Mit dieser Anwendung wird es möglich, live am Telefon bei TV-Musikshows mitzusingen. Ähnlich wie bei der Karaoke wird der Text während der Sendung als Bilduntertitel angezeigt. Der eigene „Auftritt“ wird direkt im Anschluss bewertet und in eine Scoring-Liste eingetragen. Dieser Dienst stellt eine technologische Herausforderung dar und eignet sich hervorragend als zusätzlicher Marketingkanal. Voraussetzungen sind eine transparente Kostenstruktur sowie die Einhaltung des Jugendschutzes.



### Nahverkehrsticketing

Diese Anwendung bietet eine Hotline, über die Nutzer des öffentlichen Nahverkehrs Tages- oder Einzeltickets kaufen können. Das Ticket wird per SMS ausgestellt, die Bezahlung erfolgt über Kreditkarte oder Telefonrechnung. Ähnliche Services gibt es bereits in vielen deutschen Städten – bisher jedoch nur als reines Mobile Ticketing ohne Anrufmöglichkeit. Eine Kundenhotline mit integrierten Voice Self Services könnte das Serviceangebot des Nahverkehrs wesentlich erweitern.

## IMPRESSUM

**Herausgeber** Telenet GmbH Kommunikationssysteme  
 Marsstraße 33, 80335 München  
 Telefon: +49 (0)89 36073 - 0  
 Fax: +49 (0)89 36073 - 125  
 E-Mail: [marketing@telenet.de](mailto:marketing@telenet.de)  
[www.telenet.de](http://www.telenet.de)

**Redaktion** Anita Möllering, Marketing-Referentin

**Kontakt** Telefon: +49 (0)89 36073 - 155  
 E-Mail: [a.moellering@telenet.de](mailto:a.moellering@telenet.de)