



EDITORIAL



LIEBE LESERINNEN UND LESER

der Startschuss für das letzte Quartal ist längst gefallen und sicher laufen auch bei Ihnen alle Räder heiß. Seit unserem letzten Newsletter ist auch wieder einiges passiert, wovon wir Ihnen an dieser Stelle berichten möchten.

Hervorheben möchte ich zwei neue Produkte aus dem Hause Telenet, die jetzt verfügbar sind: die Kundenbefragung "Telenet Customer Survey" und die Telefonzentrale "Telenet Switchboard".

Last but not least: Sie können uns in Kürze auf zwei wichtigen Veranstaltungen der Branche treffen – der Voice+IP Germany und der Nuance Conversations DACH.

Ihr Jörg Emonts

Leiter Vertrieb und Geschäftsführer

MULTIMODALE VERANSTALTUNGSSUCHE

Multimodale Kommunikationslösungen – das heißt Anwendungen, die sich sowohl per Sprache, Geste oder Tastatur bedienen lassen – haben ein noch unausgeschöpftes Marktpotential. Wirklich innovative Produkte fehlen jedoch noch weitestgehend. Deshalb treibt Telenet die Entwicklung solcher Lösungen voran und hat gemeinsam mit dem Unternehmen SemVox erste Anwendungen auf Basis der von SemVox entwickelten ODP-Technologie konzipiert.

Ein Prototyp für eine Veranstaltungssuche mit multimodaler Bedienung zeigt eine von vielen möglichen Anwendungen im Mobilfunkbereich. Die entwickelte Anwendung bietet seinen Nut-



zern vollkommen neue Freiräume in der Bedienung. Nicht nur, dass alle Anfragen per Sprache, Tastatur oder Geste eingegeben werden können; dank einer flexiblen kontextabhängigen Dialogsteuerung ist der Nutzer auch nicht an feste Menüvorgaben gebunden. So erlaubt die Anwendung komplexe Eingaben wie „Welche Veranstaltungen finden

nächstes Wochenende in München statt?“ Durch die mögliche Einbindung externer Dienste wie Google Maps, YouTube oder Google Calendar können neben den Suchergebnissen auch Videos und andere Informationen präsentiert werden. Grundlage der Applikation ist die von SemVox entwickelte ODP-Plattform (Ontology-Based Dialog Platform).

AUF DEM WEG IN DIE ZUKUNFT: DER BEREICH INNOVATION BEI TELENET

Automatische Sprachverarbeitung wird immer wichtiger um konkurrenzfähig im Markt zu bleiben. In den neuen Märkten, die durch die Verschmelzung von mobiler Telekommunikation und IT-Technologie entstehen, spielt sie eine wachsende Rolle. Die Sprache als Medium für komplexere Eingaben in Sprachanwendungen zu nutzen, ist naheliegend. Innovative Lösungen zu implementieren, die über die offensichtlichen Begrenzungen von kleinen Tastaturen und Touch-Screens hinausgehen, sind die Zukunft. Automatische Sprachverarbeitung beschränkt sich aber nicht nur auf das Erkennen von Kommandos oder das Diktieren. Sie kann auch zur automa-



tischen Verschriftung von eingehenden Sprachnachrichten genutzt werden und so die Grenze zwischen E-Mail und Voice-Mails verschwinden lassen. Auch die automatische Verifikation des Sprechers wird an Bedeutung gewinnen, wenn Banktransaktionen und andere Serviceleistungen zunehmend von mobilen Geräten aus durchgeführt werden.

Ich beschäftige mich seit Abschluss meines Studiums der Physik mit dem Thema Automatische Sprachverarbeitung. Nach meiner Promotion wollte ich mich stärker dem praktischen Einsatz dieser faszinierenden Technologie widmen. Seit 2004 leite ich bei Telenet den Bereich Innovation. In dieser

Rolle bin ich dafür zuständig, über die alltäglichen Projekte hinausgehend, auf dem Weg in die Zukunft, neue technische Möglichkeiten auszuloten und praxistaugliche Lösungen zu finden.

Dr. Florian Hilger, Leiter Innovation

INHALT

Editorial.....	S. 1
Multimodale Veranstaltungssuche	S. 1
Dr. Florian Hilger – Innovation bei Telenet.....	S. 1
Miles & More – Interaktive Geburtstagsgrüße.....	S. 2
CE Electric – Callvermeidung	
im Massenstörfall	S. 2
Telenet Produkte: Telenet Switchboard und Telenet Customer Survey	S. 3
Empirix Hammer XMS zu	
Sonderkonditionen	S. 3
Telenet auf der Voice+IP Germany.....	S. 4
Telenet auf der Nuance Conversations DACH.....	S. 4

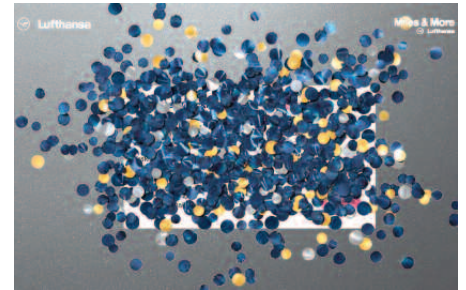


SPRACHTECHNOLOGIE TRIFFT WEB: INTERAKTIVE GEBURTSTAGSGRÜSSE VON DER LUFTHANSA

Telenet und die Dialogmarketingagentur Wunderman haben gemeinsam für Kunden des Lufthansa-Vielfliegerprogramms Miles&More ein besonderes Geburtstagspiel entwickelt: Die Geburtstagskinder erhalten per Mail einen Hinweis auf ihr Geschenk, das sie sich dann am Telefon „erpusten“ müssen. Mit der Web&Voice-Technologie von Telenet, die dem Spiel zugrunde liegt, lassen sich immer wieder neue individuelle Kampagnen zur Kundenbindung realisieren.

Und so funktioniert es: Mit einer virtuellen Geburtstagskarte per Mail erhalten die Kunden die Einladung und den Zugangslink zum Spiel. Durch das Anklicken des Links wird

„Durch die innovativen Lösungen von Telenet im Bereich Sprachautomation eröffnen sich für uns als Werbeagentur neue kreative Möglichkeiten.“, Bernhard Beßendörfer, Management Supervisor bei der Agentur Wunderman



eine Microsite mit Live-Feedback-Technologie aufgebaut. Der Nutzer wird am Telefon mit Hilfe einer Sprachapplikation individuell und personalisiert angesprochen und aufgefordert, das Konfetti vom Bildschirm zu pusten. Je nach Lautstärke und Kraftaufwand sind mehrere Schritte notwendig, um das Konfetti

zu entfernen und das Geburtstagsgeschenk zu sehen.

Dieser Dienst ist über eine kostenfreie Rufnummer zu erreichen. Der sichere Umgang mit Kundendaten spielte eine wichtige Rolle und wurde mit einer gekapselten Datenbank und einem Hosting der Firma Telenet gelöst.

CALL-VERMEIDUNG IM MASSENSTÖRFALL: EINE TELENET-ANWENDUNG VERBESSERT DEN KUNDENSERVICE VON CE ELECTRIC

Der britische Stromversorger CE Electric hat sich zum Ziel gesetzt, seine Kunden möglichst zeitnah über aktuelle Netzwerkausfälle zu informieren. Eine telefonische Auskunftshotline mit einem Self-Service-Angebot für die Kunden stellte hier eine sehr einfache und praktikable Lösung dar. So beauftragte CE Electric Siemens Enterprise Communications England mit der Umsetzung einer solchen Hotline. Siemens holte Telenet aufgrund des benötigten Know-hows bei Sprachplattformen auf Basis der Voice Portal-Technologie von Genesys mit ins Boot.

Bei einem Anruf der neuen Hotline wird der Kunde entweder anhand seiner Vorwahl oder durch Eingabe seiner Adresse identifiziert und sofort über ihn betreffende Störungen im Stromnetz und deren Reparaturstatus informiert. Für weitere Fragen kann sich der Anrufer wahlweise mit einem Agenten verbinden lassen oder einen Rückrufservice nutzen. Darüber hinaus ist vorgesehen, dass sich der Kunde auch per SMS oder einen automatisierten Voice-Agenten über den Bearbeitungssta-

„It has been a pleasure working with Telenet. When the project began I saw it as a major risk that we were contracting out this application development work to a company that we had not used before. However for both phases of the project Telenet delivered on time and the quality of the application software has been excellent.“, Ken Key, Projektleitung Siemens

tus „seiner“ Netzstörung auf dem Laufen halten kann.

Telenet hat Siemens bei der Umsetzung des Projekts durchgehend beraten und den Sprachdialog auf dem eingesetzten Siemens OpenScape Contact Center Voice Portal realisiert. Für ein optimales Kundenmanagement wurde die IVR mit der Contact-Center-Lösung von Siemens, dem OpenScape Contact Center, integriert. Dadurch stehen im Dialog erweiterte Funktionalitäten, wie zum Beispiel das Hinterlassen eines Rück-

rufwunsches, zur Verfügung. Die zuvor aufgezeichneten Störungsmeldungen werden über eine entsprechende Datenbankanbindung aufgerufen. Eine besondere Herausforderung lag in der Adresserkennung, die bei englischen Anschriften ohne eindeutige Benennungsregeln wesentlich mehr von der Spracherkennungssoftware abverlangt als es bei deutschen Anschriften der Fall ist, die klar nach Postleitzahl, Straßennamen und Hausnummer sortiert sind.

Die Vorteile für CE Electric:

- Ein Telefon ist überall verfügbar
- Der Kunde bekommt schnell Antwort ohne sich mit der Technik auseinanderzusetzen zu müssen
- Der Service kann dem Kunden kostenfrei angeboten werden
- Durch die direkte Kopplung mit der Datenbank sind die Informationen immer aktuell
- Rückrufservices signalisieren einen proaktiven Kundenservice





KUNDENBEFRAGUNG UND TELEFONZENTRALE SCHLÜSSELFERTIG KAUFEN

➤ **TELENET CUSTOMER SWITCHBOARD** – Die automatisierte Telefonzentrale für Unternehmen, die Ihren Kunden einen 24/7-Service bieten möchten

➤ **TELENET CUSTOMER SURVEY** – Die Kundenbefragung für Unternehmen, die die Zufriedenheit ihrer Kunden mit den angebotenen telefonischen Kundenservices messen wollen

TELENET SWITCHBOARD – DIE AUTOMATISIERTE TELEFONZENTRALE

Sie wollen für Ihre Kunden rund um die Uhr und ohne Wartezeiten erreichbar sein ohne in zusätzliches Personal investieren zu müssen? Dann stellt die vollautomatisierte Telefonzentrale *Telenet Switchboard* eine sehr kostengünstige Alternative dar.

Der Nutzen für Sie ist offensichtlich: Sie können Ihren Kunden einen optimalen telefonischen Service bieten. Eingehende Anrufe werden durch viele Vermittlungseigenschaften und die mögliche Anbindung an UC-Systeme schnell und flexibel, z.B. auf das Mobiltelefon, weitergeleitet. Ihre Mitarbeiter am Empfang werden entlastet und gleichzeitig halten Sie Ihre Ausgaben gering. Der Anrufer kann seine Wünsche in seinem natürlichen Sprachduktus äußern, da das System mit seinen Äußerungen sehr flexibel umgeht.

Das *Telenet Switchboard* ist Teil der Telenet-Suite und basiert auf dem Framework Voice4J. Das heißt, Sie erhalten eine Lösung, die Sie aufgrund der verwendeten Standards problemlos in die vorhandene IVR integrieren können. Ein absolutes Plus, da Sie ihre ITK-Infrastruktur nicht umstellen müssen und Kosten sparen.

TELENET CUSTOMER SURVEY – DIE TELEFONISCHE KUNDENBEFRAGUNG

Mit der neuen Telenet-Solution *Telenet Customer Survey* erhalten Unternehmen mit telefonischen Kundendiensten ein effizientes und kostengünstiges Tool an die Hand, mit der sie die Qualität ihrer Services individuell und jederzeit messen können. Der Nutzen einer solchen Lösung – auch gegenüber persönlichen Befragungen – liegt klar auf der Hand: Sie erhalten die Möglichkeit, zu sehr geringen Kosten beliebig viele Befragungen durchzuführen. Mittels einer sehr intuitiv bedienbaren Web-Oberfläche erstellen Sie Ihre eigenen Fragebögen und Dialoge ganz nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen. Die Ergebnisse auch laufender Befragungen sind über Echtzeit-Monitoring sofort abrufbar, wodurch Sie jederzeit wissen, wie zufrieden Ihre Kunden mit Ihnen sind. Das *Telenet Customer Survey* lässt sich wie auch das *Telenet Switchboard* aufgrund des verwendeten standardbasierten Frameworks Voice4J problemlos in die verwendete IVR integrieren.

Kontakt:

Jürgen Day, 089 36 07 31 21,
j.day@telenet.de

Stefan Schran, 089 36 07 31 59,
s.schran@telenet.de

HAMMER XMS MONITORING-LÖSUNG ZU SONDERKONDITIONEN VERFÜGBAR

Die Signal- und Medienqualität ist vor allem in VoIP-Netzwerken immer wieder ein sensibles Thema. Insbesondere hier müssen Netzbetreiber und Serviceprovider zu jeder Zeit und in Echtzeit über das Verhalten der eingesetzten Netzwerke und die Qualität der gelieferten Dienste informiert sein, um Service Level Agreements einhalten zu können. Mit dem Hammer XMS Monitoring-System bietet Empirix seinen Kunden die exakteste Übersicht über das Verhalten ihres VoIP- und TDM- Netzwerks.

Telenet bietet Ihnen bis Ende des Jahres die Hammer XMS All-in-One Monitoringlösung für VoIP-Netzwerke von Empirix zu Sonderkonditionen an. Wir beraten Sie gerne!

Dieses Paket ist besonders für CityCarrier, Service Provider, sowie Enterprise-Kunden geeignet und beinhaltet folgende Komponenten:

- Hammer XMS Embedded Operation Server
- XMS P3000 Probe Entry Level
- SIP-Protokoll
- H.323-Protokoll
- Implementierung
- Training

DIE FEATURES IM ÜBERBLICK

- Schnelle Eingrenzung und Behebung des Problemfalls durch zentrale Anzeige aller Anrufinformationen des Netzwerkes
- Leichte Bedienung durch eine grafische Benutzeroberfläche, die schnell Informationen über das Leistungsverhalten des Netzwerkes, Trends und Verkehrsmuster liefert

- Alle Informationen auf einen Blick durch umfangreiche Diagnose-, Analyse- und Reportingfunktionen sowie individuelle Details (Drill-Down) zur Analyse der Verbindungen
- Individueller Zuschnitt und Erweiterbarkeit des Systems durch modularen Aufbau

Auf Basis eines umfassenden Monitorings mit Hilfe des Hammer XMS können Sie Services schneller, kostengünstiger und in höherer Qualität zur Verfügung stellen!

Kontakt:

Ingo Weber, Tel. 089-36 07 31 57,
i.weber@telenet.de

Markus Kesting, Tel. 089-36 07 31 44,
m.kesting@telenet.de



TELENET AUF DER VOICE+IP GERMANY 2009 3. – 4. NOVEMBER, COMMERZBANK ARENA, FRANKFURT/MAIN

VOICE+IP Germany

Die wichtigste Kongressmesse für Voice- und IP-Kommunikation Deutschlands öffnet bald wieder ihre Pforten. Telenet wird auch dieses Mal mit einem Stand (B18) und einem Vortrag vertreten sein. Im Fokus stehen die neuesten Produkte unseres Partners Empirix. Das Unternehmen ist einer der führenden Anbieter

von Lösungen zur Sicherstellung der Dienstqualität in der IP-Kommunikation.

SPRACHQUALITÄT IN IP-NETZWERKEN ERFASSEN UND ANALYSIEREN

Markus Kesting, Account-Manager für den Bereich Testlösungen bei Telenet, wird in einem Vortrag zeigen, welche Faktoren die Sprachqualität in Netzwerken beeinflussen, welche Anforderungen an die Servicequalität von Netzwerken gestellt werden und wie Service-Provider mit Hammer-Testlösungen die Sprachqualität überprüfen können.

Als offizieller Distributions- und Integrationspartner in der D-A-CH-Region informieren wir Sie natürlich gerne auch zu allen anderen Testlösungen von Empirix. Wir beraten Sie gerne!

Mehr Informationen zur Veranstaltung finden Sie unter www.telenet.de

Für einen persönlichen
Termin auf der
Messe klicken Sie HIER

SCHWERPUNKTE UND PRODUKTE AM MESSESTAND

ÜBERPRÜFUNG VON SIP-TRUNKDIENSTEN IN DER IP-TELEPHONIE

Mit dem Hammer SIP Trunk Tester können Sie leicht und effizient überprüfen, ob alle über die SIP-Trunks gelieferten VoIP-Dienste Ihrer neuen oder umgerüsteten IP-TK-Anlage den Qualitätsstandards entsprechen. Das Testtool wurde speziell für Außendiensttechniker und

für Installationsteams entwickelt und ist in dieser Art einzigartig.

VOIP-, NGN- UND IMS-NETZWERKE TESTEN

Um die Servicequalität der zur Verfügung gestellten Netzwerke gewährleisten zu können, müssen Sie als Netzanbieter, Netzwerk Equipment Hersteller, Service-Providern oder Anwendungsentwickler diese auch entsprechend testen und nachweisen. Empirix bietet Ihnen mit

Hammer G5 dafür eine hoch skalierbare Testplattform.

MONITORING VON VOIP- UND TDM-NETZWERKEN

Als Netzanbieter oder Serviceprovider müssen Sie zu jedem Zeitpunkt wissen, ob Ihr VoIP- oder TDM-Netzwerk optimal funktioniert und die Servicequalität zu Ihren Kunden gewährleistet ist. Das Monitoring-Tool Hammer XMS liefert Ihnen den notwendigen Überblick.

TELENET AUF DER NUANCE CONVERSATIONS DACH 2009 11. NOVEMBER, ARABELLA SHERATON, MÜNCHEN



Der Spezialist für Sprach- und Bildbearbeitungslösungen lädt dieses Jahr wieder Entscheider aus dem Bereich Call Center, Sprachautomatisierung und Voice Portale ein. Telenet wird als offizieller Partner von Nuance mit Kundenvorträgen, einem Workshop zum Thema Sprachbiometrie und einem eigenem Ausstellerstand vertreten sein.

VORTRAG DER SWISSCOM ÜBER DEN SERVICE 1811CONNECT

Das Schweizer Telekommunikationsunternehmen Swisscom präsentiert den Service 1811Connect – einen „Incognito“-Vermittlungsdienst, mit dem auch Kunden erreichbar werden, deren Telefonnummer nicht im öffentlichen Telefonverzeichnis eingetragen ist. Telenet hat gemeinsam mit Nuance einen entsprechenden Sprachdialog umgesetzt.

WORKSHOP SPRACHBIOMETRIE

Gemeinsam mit Nuance zeigen wir anhand konkreter Anwendungsfälle, wie zum Beispiel Bankingportale oder interne User Help Desks, das breite Einsatzspektrum sprachbiometrischer Lösungen.

Für einen persönlichen
Termin klicken Sie HIER

TROUBLE TICKETING

Sprachanwendungen wie das *Telenet Trouble Ticketing* helfen, die Fehleraufnahme in User Help Desks zu automatisieren und damit Serviceprozesse zu optimieren. Wir zeigen Ihnen am Stand, wie das geht!

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
www.telenet.de

Redaktion Anita Möllering, Marketing-Referentin

Kontakt: 089-36073155
marketing@telenet.de