

P r e s s e i n f o r m a t i o n

Telebanking – schnell, kosteneffizient und multimodal Telenet zeigt neue Anwendung auf der Contact Center Trends

München, 13. September 2010. Telenet, einer der führenden Anbieter für Sprachdialoglösungen, stellt auf der Contact Center Trends in Frankfurt mit „Telenet Banking“ eine Telebanking-Anwendung vor, die sowohl als klassische Telefonlösung als auch als mobiler Zusatzdienst auf dem iPhone und anderen Smartphones einsetzbar ist. Die Fiducia IT AG, einer der führenden IT-Dienstleister in Deutschland, setzt die Lösung bereits bei der Berliner Volksbank und der Volksbank Mittelhessen ein.

Mit „Telenet Banking“ können Banken Standardvorgänge wie Kontoservices und Auskunftsdienste automatisieren. Damit lassen sich Geschäftsvorfälle kostengünstig abwickeln, das Servicecenter entlasten und Mitarbeiter für die komplexe Beratung frei machen. Banken werden mit dieser Lösung nicht nur rund um die Uhr für ihre Kunden erreichbar, sondern können zudem ein Serviceportal bieten, in dem Kunden ihre Bankgeschäfte bequem und schnell erledigen können. Neben umfangreichen Selfservice-Angeboten von der Überweisung bis hin zu optionalen Features wie Aktienhandel sorgen ein komfortables Voice User Interface, eine flexible Dialoggestaltung, natürlichsprachige Dialoge, eine leistungsstarke Spracherkennung und ein sicheres Legitimationsverfahren für eine positive Wahrnehmung durch den Kunden. Eine Besonderheit: Der Kunde kann frei und ohne Informationsverlust zwischen Sprachdialog und Berater hin- und herwechseln. Die Anwendung ist mehrmandantenfähig und lässt sich aufgrund des verwendeten Frameworks Voice4J in jede ITK-Umgebung integrieren und bei Bedarf erweitern.

Weitere Präsentationen am Messestand:

- **Telebanking – Schnell, kosteneffizient und multimodal**
- **Sprachgesteuertes HelpDesk – Serviceprozesse optimal gestalten**
- **Kundenzufriedenheitsbefragung – Für Antworten, die Sie suchen**
- **Automatisierte Telefonzentrale – Service ohne Warteschleife**
- **Test und Monitoring im Contact Center – Kontrolle ist besser**
- **Interaktive Kampagnen – Mehr Aufmerksamkeit für Ihr Unternehmen**
- **Social Networks in der Kundenkommunikation**

Weitere Gelegenheiten, Telenet auf der Messe zu treffen:

- Vortrag von Dr. Florian Hilger **„Automatische Dialogsysteme im telefonischen Kundenservice“** im **Dialogforum III**, 30. September (2. Messetag), 10.00 Uhr
- **„Die Zukunft des Sprachdialogs“** – Demonstration der Telenet Suite durch Anja Bonelli im **Teletalk-Forum**, 29. September (1. Messetag), 15.00 Uhr und am 30. September (2. Messetag), 10.00 Uhr

Pressetermine und Interviewpartner

Anja Bonelli, Business Development Executive, Dr. Florian Hilger, Leiter Innovation, und Jürgen Day, Account Manager Sprachdialogsysteme, stehen Ihnen für vertiefende Gespräche zu unseren Lösungen zur Verfügung. Terminvereinbarungen sind mit Anita Möllering unter 089-36073-155 bzw. unter a.moellering@telenet.de vorab möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.telenet.de/de/termine/contact-center-trends-2010.html>

Über Telenet:

Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center im deutschsprachigen Raum. Seit der Gründung 1982 pflegt Telenet Partnerschaften sowie strategische Allianzen zu zahlreichen namhaften Unternehmen aus der Voice- und Telekommunikationsbranche. Sie sorgen für eine kundenfreundliche Teil- oder Vollautomatisierung telefonischer Kundenservices sowie innovative Marketingkampagnen. Weitere Informationen unter www.telenet.de.

Pressekontakt:

Anita Möllering, PR-Referentin
Tel: 089/360 73 – 155
Fax: 089/360 73 – 125
E-Mail: a.moellering@telenet.de

Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Marsstrasse 33
80335 München
<http://www.telenet.de>