



Wir  
machen  
das!

## KUNDENINTERAKTIONS- LÖSUNGEN VON TELENET

# TELENET – UNSERE ERFAHRUNG FÜR IHREN ERFOLG

**SPRACHPORTALE  
SPRACHDIALOGE  
MOBILE LÖSUNGEN  
SOCIAL NETWORK INTEGRATION  
TEST UND MONITORING IM CONTACT CENTER  
TEST UND MONITORING KONVERGENTER NETZE**

**REFERENZKUNDEN U.A.:**  
1822DIREKT, ADAC, COMMERZBANK,  
EPLUS, LUFTHANSA, O2, SWISSCOM,  
SWISSLIFE, TELEKOM

**KUNDENFREUNDLICH  
LÖSUNGSORIENTIERT  
ZUKUNFTSWEISEND**

Mit fast 30 Jahren Erfahrung auf komplexen Kundenprojekten ist Telenet der ideale Partner, wenn es um die Ausgestaltung Ihres Kundenservices geht. Mit unseren Kundeninteraktionslösungen gehören wir zu den führenden Anbietern am Markt. Dabei reicht das Portfolio von Sprachportalen und Sprachdialoganwendungen über mobile Serviceanwendungen bis hin zu Lösungen für die Integration sozialer Netzwerke im Contact Center. Die Test- und Monitoringlösungen unserer Partner sorgen zusätzlich für eine hohe Servicequalität Ihrer Contact Center und konvergenten Netze.

Unsere Kommunikationslösungen sind bei namhaften Kunden in vielen Branchen wie z.B. Banken und Versicherungen, Telekommunikationsanbietern, Logistikern und Unternehmen der Energiewirtschaft im Einsatz. Sie ermöglichen eine kundenfreundliche und dennoch kosteneffiziente Kommunikation mit Endkunden und Mitarbeitern. Für optimale Ergebnisse pflegen wir Part-



nerschaften zu den Technologieführern der Kommunikationsbranche sowie Universitäten.

Unsere Kunden liegen uns am Herzen. Konkret heißt das: Sie erhalten von uns eine optimal an Ihre Bedürfnisse und Anforderungen angepasste Lösung. Darüber hinaus begleiten wir Sie selbstverständlich über alle Projektphasen hinweg – von der Konzeption über die Anwendungsentwicklung, VUI-Design (bei Sprachanwendungen), Systemaufbau und -integration bis hin zu Wartung und Support.

**Auf den nächsten Seiten erfahren Sie mehr über uns. Lassen Sie sich begeistern!**

# SPRACHPORTALE UND SPRACHDIALOG- ANWENDUNGEN

**KUNDENOPTIMIERTE SPRACHDIALOGE**  
**VOICE SELF SERVICES**  
**VORQUALIFIZIERUNG IM CONTACT CENTER**  
**VOICE BIOMETRIE**

**STANDARDISIERTE LÖSUNGEN, WIE:**  
**TELEFON-BANKING**  
**TELEFONZENTRALE**  
**KUNDENBEFRAGUNGEN**  
**VOICE&WEB-KAMPAGNEN**  
**INFORMATIONSDIENSTE**  
**ERINNERUNGSANRUF**

Telenet verfügt über 20 Jahre Erfahrung in komplexen IVR-Projekten. Damit sind wir Ihr idealer Partner für den Aufbau und den Betrieb von Sprachportalen und Voice Self Services. Egal ob einfache Self Services im Contact Center oder große Lösungen mit Contact Center-Anbindung – wir machen Kundendialog möglich!

**DER EINSATZ VON SPRACHPORTALEN LOHNT SICH:** Sprachportale können viele Abläufe in der Kundenkommunikation beschleunigen und vereinfachen. Kunden gelangen per automatisierten Dialog direkt zum passenden Berater. Routineanfragen lassen sich sogar ganz ohne Beratereinsatz lösen. Darüber hinaus können Sie ohne zusätzliches Personal einen 24/7-Service anbieten. Kurz: Sie bauen Ihren Service aus und reduzieren dabei sogar die laufenden Kosten.

#### **HIER NUR EINIGE BEISPIELE FÜR DEN EINSATZ:**

- Gesprächsvorbereitende Abfragen vor der Weitervermittlung
- Reservierungs- oder Bestellhotlines
- Erinnerungsanrufe, z.B. im Mahnwesen
- Abfrage von Liefertermin und Sendungsstatus
- Auskunftsdienste wie Fahr- und Flugpläne
- Telefonische Kundenbefragungen
- Automatisierte Telefonzentrale
- Störfallansagen
- Telefonbanking
- Televoting und Gewinnspiele
- Firmeninterne Auskunftsdienste



#### **IHR NUTZEN:**

1. Sie steigern Ihre Erreichbarkeit.
2. Sie haben zufriedene und treue Kunden, da Sie ihnen einen flexiblen, gut bedienbaren sowie zeit- und ortsunabhängigen Service bieten.
5. Ihre Mitarbeiter können sich auf die qualifizierte Beratung konzentrieren.
6. Sie beschleunigen Ihre Serviceprozesse.
7. Sie reduzieren Ihre Kosten im Servicebereich.
8. Sie reduzieren mit automatischen Benachrichtigungsdiensten Folgekosten.

#### **UNSER QUALITÄTSVERSPRECHEN:**

Wir garantieren Ihnen einen reibungslosen und zuverlässigen Kundenservice. Unsere Basis: Modernste Sprachtechnologie, Flexibilität und viel Erfahrung.

# CUSTOMER INTERACTION 2.0: NEUE KANÄLE IM CONTACT CENTER

**SOCIAL MEDIA INTEGRATION  
MOBILE ANWENDUNGEN  
MULTIMODALE LÖSUNGEN  
PROZESSBERATUNG**

**ÜBRIGENS:  
VIELE KUNDEN MIT SEHR HOHEM POTENZIAL  
NUTZEN SOCIAL MEDIA. SIE WOLLEN JEDOCH BERATUNG,  
SERVICE UND KOMMUNIKATION AUF AUGENHÖHE.  
SO EINE STUDIE DES MARKTFORSCHUNGSINSTITUTS  
YOUNGOVPSYCHONOMICS AG.**

Das Kommunikationsverhalten Ihrer Kunden hat sich im Zuge der technologischen Entwicklungen der letzten Jahre grundlegend geändert – und damit auch die Vorstellung davon, was ein guter Kundenservice ist. So nutzen immer mehr Menschen soziale Netzwerke sowie mobile Services und erwarten auch von Unternehmen, dass diese über die neuen Kommunikationskanäle mit den jeweils unterschiedlichen akzeptierten Antwortzeiten erreichbar sind. Contact Center wandeln sich deshalb zunehmend hin zu Customer Interaction Centern, in denen der Agent über alle bisherigen und neuen Kanäle mit dem Kunden in Kontakt steht. Mit unseren Lösungen begegnen wir diesen Anforderungen und sorgen dafür, dass Ihr Kundendialog auch in Zukunft perfekt funktioniert.

#### **WELCHE ZIELE HABEN SIE?**

- ☑ Sie wollen Social Networks als zusätzlichen Kanal in Ihr Contact Center integrieren, ohne dabei Ihre technische Infrastruktur ändern zu müssen.
- ☑ Sie wollen Ihren telefonischen Kundenservice mit mobilen Services aufwerten.
- ☑ Sie wollen Ihr Contact Center zum Customer Interaction Center ausbauen und brauchen dafür eine einheitliche Kommunikationsstruktur für viele Kanäle.

#### **WAS BIETEN WIR?**

Wir helfen Ihnen bei der nahtlosen Integration von sozialen Netzwerken in Ihre Kommunikationspro-



zesse. Darüber hinaus entwickeln wir für Sie mobile und multimodale Anwendungen, mit denen Sie Ihre telefonischen Services ergänzen können. Natürlich helfen wir Ihnen auch bei der Einbindung dieser neuen Kanäle in Ihre Contact Center-Infrastruktur.

#### **WELCHER NUTZEN?**

1. Sie signalisieren als Unternehmen Modernität.
2. Sie haben zufriedene und treue Kunden, da Sie mit dem Kunden in dem Kommunikationsmedium seiner Wahl „in seiner Sprache“ sprechen.
3. Sie bieten Ihren Kunden einen flexiblen, zeit- und ortsunabhängigen Service und überraschen sie positiv.
4. Sie erreichen neue Zielgruppen.
5. Sie bieten Ihren Mitarbeitern eine anspruchsvolle und motivierende Tätigkeit.

# TEST UND MONITORING FÜR KONVERGENTE NETZWERKE UND CONTACT CENTER

**TEST UND MONITORING FÜR:  
CONTACT CENTER  
KONVERGENTE NETZWERKE  
ENTERPRISE  
MULTISERVICE-NETZWERKE  
DIENSTE, ANWENDUNGEN & SYSTEME**

**ENDE-ZU-ENDE-TESTS  
TEST AS A SERVICE  
ANRUFER- UND AGENTENSIMULATION  
SICHERUNG DER SPRACHQUALITÄT UND SLA  
BUSINESS LEVEL REPORTING**

## **ÜBRIGENS:**

**79 PROZENT ALLER CONTACT CENTER KUNDEN KLAGEN ÜBER SCHLECHTE  
SPRACHQUALITÄT UND SCHLIESSEN HÄUFIG EINEN ANBIETERWECHSEL NICHT AUS.  
FÜR UNTERNEHMEN BEDEUTET DIES VERLUSTE IN MILLIONENHÖHE.  
SO EINE STUDIE DER CUSTOMER EXPERIENCE FOUNDATION.**

Egal ob konvergierte Netzwerke oder Contact Center: Eine hohe Ende-zu-Ende-Servicequalität sollte oberste Priorität haben. Dafür müssen alle genutzten Systeme und Anwendungen zu jeder Zeit und bei jedem Anrufvolumen einsatzbereit und funktionsfähig sein. Wir helfen Ihnen mit den entsprechenden Test- und Monitoringlösungen: bereits in der Entwicklung, vor und während der Inbetriebnahme, nach Änderungen und im laufenden Betrieb.

## **WANN SOLLTEN SIE TEST- UND MONITORING-LÖSUNGEN EINSETZEN:**

- Sie müssen die hohe Quality of Experience (QoE) Ihrer Kunden sicherstellen und auch bewerten und optimieren können.
- Sie müssen die Performance Ihrer angebotenen Leistungen und die Einhaltung von Service Level Agreements sicherstellen.
- Sie müssen neue Dienste oder Systeme fehlerfrei integrieren können und dabei sowohl Projektkosten als auch -laufzeiten einhalten.
- Sie müssen den Servicebedarf Ihrer laufenden Systeme verringern.

## **WAS IST MÖGLICH?**

Automatisiertes Testen und Monitoren kann auf allen Ebenen stattfinden. Vom Projektstart an bis hin zur Inbetriebnahme können Anwendungen und Systeme sowie das Zusammenspiel verschiedener Module auf Funktion und Performance getestet werden. Die realistische Nachbildung von



Kunden und deren Verhalten ermöglicht eine umfangreiche Überprüfung aller relevanten Qualitätsparameter. Im Betrieb sorgt die Ende-zu-Ende Überwachung inkl. der Signalisierung und Mediaströme für schnelle Problemerkennung und kurze Fehlerbehebungszeiten. In Abstimmung mit unseren Kunden und deren Qualitätsanforderungen wird die jeweils bestmögliche Lösung erarbeitet.

## **IHR NUTZEN:**

1. Sie haben zufriedene Kunden, da sie eine hohe Quality of Experience bieten.
2. Sie haben die geprüfte Sicherheit, dass Ihre Systeme stets einwandfrei und hochperformant funktionieren.
3. Sie halten Ihre Service Level Agreements ein.
4. Sie sparen Kosten durch verkürzte Projekt- und Einführungszeiten.

# UNSERE EXPERTISE



Es ist die gesunde Mischung aus alten Hasen und jungen Mitarbeitern, erfahrenen Computerlinguisten, Projektmanagern, Netzwerkspezialisten, Systemanalytikern und spezialisierten Entwicklern, die die Zusammenarbeit mit Telefonet zu etwas Besonderem macht. Selbstverständlich sind unsere Lösungen nach ISO 9001-Standard und unsere Mitarbeiter auf branchenspezifische Herstellertechnologien zertifiziert. Nicht zuletzt bauen wir auf unsere etablierten Technologiepartnerschaften zu führenden Anbietern.

## **UNSERE SERVICES**

Unsere Spezialisten helfen Ihnen bei allen konzeptionellen und technischen Fragen und begleiten Sie während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Anwendungen und Systeme.

## **Beratung und Professional Services**

Wir beraten Sie in unseren Projekten aber auch projektunabhängig rund um Ihre Kundeninteraktionslösungen und begleiten Sie von der Konzeptphase bis hin zum laufenden Betrieb: Wir analysieren mit Ihnen die Geschäftsabläufe und geben Ihnen Empfehlungen für einen wirkungsvollen Einsatz von Automatisierungslösungen. Darüber hinaus übernehmen wir für Sie die Erstellung des Pflichtenhefts und der Spezifikation, die Anwendungsentwicklung und Durchführung von Softwaretests sowie die Analyse des Nutzungsverhaltens während des Betriebs und ein entsprechendes Tuning Ihrer Anwendungen.

## **Sprachdialog-Design**

Professionelle Sprachdialoge erfordern ein spezielles Design. Auf Basis Ihrer Anforderungen, einer Zielgruppenanalyse, sowie Ihres Unternehmensprofils erarbeiten wir für Sie kundenfreundliche Dialogabläufe, die den Mensch-Maschine-Dialog zu einem Erfolgserlebnis statt zur Qual werden lassen. Darüber hinaus übernehmen wir die Erstellung von Tonstudioaufnahmen mit Sprechern Ihrer Wahl sowie Test und Tuning der Sprachdialoge.

## **Wartung und Support**

Für einen störungsfreien Betrieb Ihrer Anwendungen und Systeme stehen Ihnen unsere Systemtechniker direkt und über einen Hotline-Support auch rund um die Uhr zur Verfügung.

**BERATUNG  
PROFESSIONAL SERVICES  
SPRACHDIALOG-DESIGN  
PRÄVENTIVE WARTUNG  
24/7-SUPPORT**

Telenet GmbH  
Kommunikationssysteme  
Erika-Mann-Str. 59  
80636 München

Tel. +49 (0)89 360 73 - 0  
Fax. +49 (0)89 360 73 - 125  
E-Mail: [marketing@telenet.de](mailto:marketing@telenet.de)  
[www.telenet.de](http://www.telenet.de)

