



GIS Gebühren Info Service GmbH, Wien
www.orf-gis.at

Fallstudie

Sprachportal für GIS Gebühren Info Service in Österreich sorgt für gute Service Levels und ermöglicht hochwertige Beratung durch nachhaltige Entlastung der Call Center

Ausgangssituation

Als hundertprozentiges Tochterunternehmen des ORF ist die GIS Gebühren Info Services GmbH (GIS) durch das Rundfunkgebührengesetz mit dem gesamten Rundfunkgebührenmanagement in Österreich betraut. Die GIS ist damit etwa für die Hälfte der Gesamtfinanzierung des ORF zuständig. Zwei Drittel der Rundfunk- und Fernsehgebühren gehen an den ORF, der damit den Betrieb der Radio- und Fernsehprogramme, sowie der Landesstudios gewährleistet.

Die GIS ist bekannt für den Einsatz innovativer IT-Lösungen und ist Benchmark für zahlreiche Organisationen der BFA Broadcasting Fee Association, dem Dachverband von 11 europäischen Rundfunkgebührengesellschaften, sowie Israel und Südafrika.

Als beliehenes Unternehmen mit dem Recht, über Anträge zu entscheiden und Inkassos durchzuführen, kommt der GIS im Zusammenhang mit der Einbringung der Rundfunkgebühren eine ganze Reihe von Aufgaben zu:

- eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit mit dem Ziel, die Anzahl der Teilnehmer weiterzuentwickeln und dadurch mehr Aufkommensgerechtigkeit zu schaffen
- die Erfassung der Rundfunkteilnehmer auch auf Grundlage von Meldedaten
- die Aufforderung zur Abgabe einer Mitteilung, dass an einem Standort keine Rundfunkempfangseinrichtungen betrieben oder betriebsbereit gehalten werden
- nötigenfalls die Veranlassung der Einbringung von Gebühren im Verwaltungsweg
- die Abrechnung der eingehobenen Gebühren, Abgaben und Entgelte und
- deren Weiterleitung an Bund, Länder und ORF
- die Entscheidung über Anträge auf Befreiung von den Rundfunkgebühren und auf Zuschussleistung zum Fernsprechentgelt

Zur Bewältigung dieser vielfältigen Aufgaben setzt GIS im Bereich Customer Care auf eine komplexe Call Center Infrastruktur. Die mehr als 3,4 Millionen Rundfunkteilnehmer in Österreich erreichen die GIS unter einer zentralen Rufnummer wobei die Contact Center auf fünf Standorte in Österreich aufgeteilt sind.

Um dem kontinuierlichen Anstieg von Anfragen dauerhaft Herr zu werden, hatte sich die GIS ehrgeizige Ziele gesetzt. Mittels eines modernen Sprachportals sollten die Call Center nachhaltig entlastet werden. Dadurch sollten sich die Agenten auf hochwertige Beratungsgespräche konzentrieren können und die Service Levels nachhaltig verbessert werden.

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung entschied sich GIS für Excelsis als Generalunternehmer für die Lieferung eines schlüsselfertigen Systems auf Basis der Sprach-Technologie von Excelsis (Applikationen), Voxeo (Phone Application Server), Nuance (Spracherkennung und Sprachsynthese) und Aspect (IVR). Für den Betrieb der Lösung wurde eine Housing-Lösung der Telekom Austria gewählt.

Herausforderung

Wer 3,2 Millionen Kunden zu betreuen hat, muss ein umfangreiches Angebot an Dienstleistungen anbieten, um größtmögliche Kundenzufriedenheit zu erzielen.

Was wie ein Grundsatz aus einem Lehrbuch klingt, ist bei der GIS Gebühren Info Service GmbH gelebte Realität. Denn ganz gleich, ob es sich darum handelt, dass 3,4 Millionen Rundfunk- und Fernsehteilnehmer regelmäßig die Rundfunkgebühren zahlen oder dass es mehr als 300.000 Gebührenbefreite zu betreuen gilt, oder dass intensive Informationsarbeit betrieben wird, um knapp 200.000 "Schwarzseher" zum Wechsel in die Legalität zu bewegen – für GIS stehen die Bedürfnisse und Interessen der Kunden im Mittelpunkt.

Dementsprechend galt es bei der Entwicklung und Umsetzung des Sprachportals eine Reihe von spezifischen Anforderungen zu berücksichtigen. Dazu gehört beispielsweise auch die lokale Sprache in Österreich mit den entsprechenden Sprachfärbungen und Dialekten (Umgangs- bzw. Alltagssprache).

Die grundsätzlichen Vorgaben an die Lösung:

- Implementierung einer sprachgesteuerten Interactive Voice Response (Voice IVR) Lösung
- Ablösung der bestehenden Tastendruck-Menüs (DTMF)
- Vorqualifizierung der Anrufer im Voice Portal für die GIS Hotline, den IS Inkasso Service und die Befreiungshotline
- Teil- und vollautomatisierte Abwicklung von einfachen Interaktionen in der GIS Hotline
- Computer-Telefonie-Integration (CTI) der Agentenarbeitsplätze im Call Center und auf den Arbeitsplätzen der Befreiungshotline
- Entlastung des Call Centers insbesondere in Spitzenzeiten
- Steigerung des Service Levels

Lösung

GIS führte im Bereich Customer Care ein Sprachportal zur Automatisierung von Routineabläufen am Telefon ein. Letztendlich galt es ein System zu entwickeln, das die lokalen Anforderungen erfüllt und den Kunden von GIS rund um die Uhr und von überall zur Verfügung steht. Über einfache, natürlichsprachliche Dialoge muss die Sprachanwendung eine schnelle und unkomplizierte Information und Vorqualifizierung von jedem Telefon aus ermöglichen.

Die GIS hat sich schließlich für die Software-Technologie von Excelsis entschieden. Die Lösung auf Basis des Voice Objects Phone Application Server von Voxeo stellt sicher, auch den

zukünftigen Anforderungen gewachsen zu sein. Das System setzt komplett auf offene Standards wie etwa VoiceXML, GrXML und Java und ist durch den Einsatz von J2EE-Technologie ungeachtet des verwendeten Betriebssystems plattformübergreifend einsetzbar. VoiceXML garantiert die Unabhängigkeit gegenüber IVR-Plattformen und Spracherkennern.

Hohe Skalierbarkeit lässt die Lösung mit den steigenden Ansprüchen problemlos mitwachsen. Durch die Entwicklung individueller Komponenten ist das System zudem beliebig erweiterbar.

„Das Sprachportal entlastet unsere Call Center spürbar. Dadurch können wir unsere qualifizierten Agents auf hochwertige Beratungsgespräche konzentrieren. Mit diesem schwierigen Projekt haben wir einmal mehr eine innovative Lösung für verbesserte Kundenservices realisiert.“

Ute Hablesreiter

Leiterin Customer Care bei GIS

Herzstück des Sprachportals sind die Excelsis Sprachapplikationen, die u.a. für die Abbildung der Business-Logik für die intelligente Vorqualifizierung und die Infoservices verantwortlich sind.

Das System setzt auf Voxeo's VoiceObjects Phone Application Server auf, der als Laufzeitumgebung für das Sprach-Frontend fungiert. Die Anbindung an das Excelsis Integrationsframework erfolgt über den VoiceObjects XML-Konnektor. Für die Administration, das Logging und Monitoring auf technischer Ebene kommt Voxeo's VoiceObjects Analyzer zum Einsatz.

Die Administration und Konfiguration des Sprachdialogsystems sowie Monitoring und Reporting auf Business-Ebene sind über die Webanwendung Excelsis Management Console steuerbar.

Folgende Excelsis Standardapplikationen wurden mittels Customizing und Konfiguration an die Anforderungen der GIS angepasst:

- Excelsis Prequalification als die Standardanwendung zur Abbildung von Eingangsdialogen bei Sprachportalen. Die Excelsis Prequalification Anwendung enthält in ihrer vollen Ausbaustufe neben Funktionen zur Anrufsteuerung auch Komponenten zur Identifizierung und Authentifizierung des Anrufers.
- Excelsis Info Portal als Anwendung zur Information von Anrufern über Neuigkeiten und aktuelle Entwicklungen. Zur Verwaltung und Administration der Informationen und Menüs stellt die Anwendung eine Webkonsole bereit.
- Excelsis Customer Self Care als Applikation mit Standarddialogen zur Realisierung gängiger Selbstbedienungsgeschäfte.

funktionen. Aktualisierungen von Stammdaten oder Vertragsdaten können genauso abgebildet werden wie Bestellungen oder andere Aufträge.

- Excelsis Customer Survey zur Durchführung von Anruferbefragungen. Das System kann neben der Spracheingabe auch tastaturgesteuert (DTMF) eingesetzt werden.

Excelsis übernimmt den Support und die Wartung der Lösung über das Excelsis Support Center.

“In diesem anspruchsvollen und auch für uns herausfordernden Projekt hatten wir es mit State of the Art Technologien zu tun. Insbesondere der eingesetzte Phone Application Server von Voxeo ermöglichte uns den Einsatz unserer Standardapplikationen und die Integration der notwendigen Komponenten wie Aspect IVR und CTI, Nuance ASR und TTS sowie die anspruchsvolle Backend-Welt der GIS auf Basis der Oracle eBusinessSuite.“

Frank Wolf, Vorstand Excelsis

Zusammenfassung

Das System ist in der Lage, eine erhebliche Anzahl von Anrufern täglich mit aktuellen Informationen zu versorgen und für mehrere Bereiche eine effiziente Vorqualifizierung durchzuführen. Zudem berücksichtigt es bereits heute die stetig wachsende Bedeutung telefonischer Kundenservices, so dass es auch in Zukunft den steigenden Anforderungen der GIS gerecht werden kann.

Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services auf der Basis von Sprach- und Web-Portalen. Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse.

Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Handel und Industrie, Energieversorgung, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für sprachgesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen + 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern.

Kontakt

Excelsis Business Technology AG
Wilhelmsplatz 8
70182 Stuttgart – Germany
+49 711 620 30 131
International Freecall +800 EXCELSIS
sales@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com

Technologie- und Projektpartner in diesem Projekt

