

Kabel Deutschland realisiert automatisierte „pay-per-view“-Bestellung von Filmen mit Sprachdialogsystem von Avaya

Challenge Scenario	Scenario
Kabel Deutschland (KDG), der größte Kabelnetzbetreiber Deutschlands, führte die „pay-per-view“-Bestellung von Filmen ein. Zielsetzung war es, diesen Prozess innerhalb eines Sprachportales möglichst fallabschließend zu automatisieren sowie als Fallback den Anruf in das Contact Center zu transferieren. Trotz der primär wirtschaftlichen Ziele für die Einführung dieser Lösung hatte eine möglichst große Kundenzufriedenheit für den „pay-per-view“-Service höchste Priorität.	Kabel Deutschland (KDG) wählte eine Lösung von Avaya, die eine perfekte Integration der ITK-Infrastruktur mit den Geschäftsprozessen ermöglichte. So konnten bestehende Contact Center-Standorte wie auch Backend-Systeme mit dem Sprachdialogsystem in einer konsistenten Gesamtstruktur zusammengeführt werden – und hohe „Servicequalität“ erzielt werden!
Value Expected	
„Nahtlose“ Interaktion von Kundenbedürfnissen, Sprachdialogsystem und Contact Centern: Alle wichtigen Transaktionsinformationen aus der Sprachanwendung sollen in den Contact Center-Standorten der KDG mitsamt dem Anrufer an den Agenten übergeben werden. So kann der Agent den Kunden persönlich begrüßen und die Transaktion schnell und zielführend zu Ende führen, anstatt zuerst die längst erfassten Daten erneut abzufragen.	
Möglichst automatisiertes Lifecycle-Management für die kontinuierliche Aktualisierung der Inhalte: Das regelmäßig wechselnde Filmangebot erfordert regelmäßige Anpassungen des Sprachdialogsystems. Dafür musste eine Brücke geschlagen werden zwischen dem Sprachdialogsystem und den Businessprozessen der KDG: Eine Middleware, die die dynamische, automatisierte Übergabe von Produktinformationen an die Anwendung und die Aktualisierung der Systemfunktionalitäten steuert.	
Größtmögliche Kundenzufriedenheit durch einfache Bedienbarkeit und Agenten-Fallback: Ein einfaches, aber zielführendes Menü sollte Fehlermöglichkeiten während der Bedienung durch die Kunden möglichst ausschließen. Für den Fall von Bedienungsschwierigkeiten musste die nahtlose Übergabe der Kundeninformationen (s.o.) gewährleistet werden.	
Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit: Im Hinblick auf die zukünftig anstehende weitere Integration von ITK-Infrastruktur, Kundenservice- und Back-End-Prozessen des Unternehmens sollte die „pay-per-view“-Anwendung als Einstieg dienen. Eine hohe Skalierbarkeit, Standard- und SOA-Affinität der verwendeten Plattform, Middleware und Anwendungen musste gewährleistet werden.	

Mit rund 10 Millionen angeschlossenen Haushalten in 13 Bundesländern ist KDG der führende Kabelnetzbetreiber in Deutschland. Viele Haushalte, die an das Kabelnetz der KDG angeschlossen sind, haben die Möglichkeit, über das Kabel sogenannte Triple-Play-Angebote wahrzunehmen, also Telefon, Internet und Fernsehen gleichzeitig zu beziehen. Im Bereich Fernsehen stehen den Kunden über 200 digitale Freund Abo-TV-Sender sowie 33 analoge TV-Sender zur Verfügung.

Die Marke mit kundengerechten Self Service-Angeboten stärken

Im Frühjahr 2006 entschied KDG, ab Juli desselben Jahres zusätzlich auch „pay-per-view“-Spielfilme anzubieten. Um die ca. 1.100 Mitarbeiter der drei in Deutschland verteilten Contact Center der KDG nicht mit den Bestellungen einzelner Filme von ihren eigentlichen Tätigkeiten abzuhalten, entschied KDG, mit einem Sprachdialogsystem einen zwar telefonischen, aber durch Sprachsteuerung voll automatisierten Bestellprozess für die Filme aus dem „pay-per-view“-Programm zu implementieren. Auch die deutlich niedrigeren Transaktionskosten pro Bestellung sprachen

natürlich für die Integration eines Sprachcomputers in die zur individuellen Filmbestellung benötigte Systemlandschaft. Im März 2006 beauftragte KDG Avaya, einen Anbieter für IP-Telefonie und Kommunikationsnetze und Spezialist für die Integration von ITK-Netzen mit Geschäftsprozessen, mit der Entwicklung einer automatisierten „pay-per-view“-Filmbestellung und deren Integration in die bestehende Contact Center- und Back End-Infrastruktur.

„Neben dem besseren Preis-/Leistungsverhältnis der angebotenen Lösung überzeugte uns vor allem die besondere Kompetenz von Avaya in der Verarbeitung und Überführung von Daten in Kommunikationsnetzen, die sowohl für die Integration unserer Contact Center-Agenten als auch des regelmäßig wechselnden Filmangebots erfolgskritisch war“, so Hendrik Schling, Operations Manager der KDG. Ein weiteres Argument sei gewesen, dass Avaya bereits die drei Service Contact Center-Standorte Erfurt, Bonn und Leipzig mit dem „Avaya Communication Manager“ ausstattete, der eine zentralisierte Anrufsteuerung in den verteilten Netzwerken unter Verwendung von analogen, digitalen sowie IP-basierten Endgeräten ermöglichen.

Tiefe Back-End-Integration des Self Service-Kanals in die ITK-Landschaft der KDG

Die Projektanforderungen waren ehrgeizig, erinnert sich Projektmanager Markus Recker, Key Account Manager Strategic and Large Accounts beim Auftragnehmer und Generalunternehmer Avaya: „Der Projektzeitrahmen war knapp. Das ‚pay-per-view‘-Angebot sollte bereits im Juli für den Kundenbetrieb freigeschaltet werden, also mussten wir spätestens Ende April mit der Testumgebung ‚live‘ gehen, um das System im Mai testen und im Juni optimieren zu können.“

Avaya implementierte die Standardanwendung „Excelsis Digital TV“ und passte sie an die Anforderungen der KDG an: Deren Verleihprozess basiert auf Kunden- oder Smartcard-Nummern sowie einer Bestellnummer; die Standardanwendung hingegen basierte auf dem Namen des Kunden bzw. des Filmes. Während letzteres eine eindeutige Zuordnung von Kunde und Produkt zulässt, können durch die Eingabe von Smartcardnummern statt Kundennamen Ambiguitäten entstehen, wenn Kunden mehrere Smartcards besitzen. Ein neu in die

Standardanwendung implementierter Abfragemechanismus ermöglicht nun die eindeutige Zuordnung der Filmbestellung zum gewünschten Smartcardkonto.

Weil die Kunden der KDG so vielfältig sind wie die Bevölkerung der versorgten Gebiete, musste sich das neue Sprachdialogsystem für Teenager oder Senioren, Menschen mit oder ohne Akzent gleichermaßen eignen. Die bei dem Standardbestellsystem eigentlich vorgesehene freie, natürlichsprachige Eingabeverarbeitung musste einem neuen Dialogdesign weichen, das den Anrufer mit einer straffen Führung in wenigen Schritten zielsicher durch die Eingabeprozedur dirigiert. Die Umstellung von Namenseingabe auf Zifferneingabe steigert die Usability und Nutzerfreundlichkeit eines Systems ebenso wie seine Robustheit, da die Spracherkennungssoftware nur Zifferneingaben verarbeiten muss und die Verarbeitung individueller Aussprachevarianten oder verschiedener Schreibweisen gleichklingender Namen entfällt. Es wird also keine umfangreiche Grammatik für die Zuordnung der Kundeneingaben zu den Einträgen in der Kundendatenbank benötigt. Für die Kunden bedeutet das weniger Fehlermöglichkeiten bei der Eingabe und höhere Fallabschlussraten – so entsteht Kundenzufriedenheit.

Im nächsten Schritt integrierte Avaya die Lösung in die intelligente Kommunikationsinfrastruktur und die Back-End-Systeme der KDG. Das Sprachdialogsystem interagiert mit dem „pay-per-view“-Server. Die Nutzung des jeweils aktuellen Filmangebotes innerhalb des Sprachdialoges erfolgt über sogenannte Webservices als State-of-the-Art-Methode zur Integration dynamischer Back-End-Informationen. Die neuen Bestellnummern und Verleihkosten stehen dann nicht nur im Dialogmenü, sondern auch für das Billing und die Auslösung des Filmversands zur Verfügung. Ein besonders kundenfreundliches Operator-Fallback wurde ermöglicht, indem die Anwendung in die Kommunikationsinfrastruktur und Contact Center-Ausstattung der KDG integriert wurde: In einem „nahtlosen“ Workflow übergibt die Sprachanwendung den Anrufer mitsamt den relevanten Transaktionsdaten an den Arbeitsplatz eines Contact Center-Agenten, der den 3 avaya.com Kunden persönlich begrüßen und dort weiterbedienen kann, wo er in der Sprachanwendung stecken geblieben war.

Solche Systemintegrationen gelingen nur unter Einbeziehung der betroffenen Abteilungen des Auftraggebers. Die Geschäftsführung der KDG unterstützte das Projekt mit besonderer „Management Attention“ und benannte Projektverantwortliche in der IT-, der Produkt- und der Operations-Abteilung, die mit Avaya-Projektleiter Markus Recker Arbeitspakete und Termine abstimmen. Ende April 2006 war der Prototyp implementiert. Bezüglich Hardware und Komponenten entsprach er dem späteren Wirksystem, auf Basis von Tests der Funktionalitäten der Sprachanwendung sollte nun die Serienreife herbeigeführt werden. Im Mai lieferten ausgiebige Tests und Beobachtungen des Nutzungsverhaltens der Testpersonen und deren Auswertung wertvolle Rückschlüsse zu Bedienungsqualität und Dialogführung.

Rollout unterstützt Markterfolg

Anfang Juni wurden die resultierenden Verbesserungen umgesetzt, KDG startete den Rollout des „Select Kino“ genannten „pay-per-view“-Services: Mit der Rechnung bekamen die Kunden Infomaterial, zugleich warb KDG über weitere Kanäle für den neuen Service. Alle Funktionalitäten des neuen Dienstes wie Anruferidentifizierung, Bestellnummern Erfassung, Billing und Logistik sowie die „Zustellung“ von Filmen zu den Bestellern wurden schließlich im Juli für über 500.000 Kunden freigeschaltet – „Select Kino“ war „on Air“.

Das Sprachdialogsystem wurde in kurzer Zeit von Tausenden von Kunden angenommen. Services wie die massenhafte Bereitstellung individuell bestellter Contents bedürfen eines größtmöglichen Bedienungskomforts und absoluter Transaktionssicherheit, wenn sie bei den immer anspruchsvoller werdenden Kunden Erfolg haben sollen. Aufgrund des Erfolges überlegt KDG, das Sprachdialogsystem auch in anderen Bereichen des Kundenservice einzusetzen und weitere Einsatzgebiete z.B. im operativen Helpdesk zumindest teilweise zu automatisieren. Um dem größeren Serviceangebot besser gerecht zu werden, soll die derzeit sehr erfolgreiche, starre Nutzerführung zugunsten eines freien Dialoges zwischen Kunde und System mit „Open Prompting“ überarbeitet werden.

Auf dem Weg zur Serviceorganisation der Zukunft – Kundenanforderungen durch Prozessintegration und -automatisierung begegnen

Das „pay-per-view“-Projekt der KDG macht deutlich: Der Erfolg einer IT-basierten Vermarktung von Contents an den Verbraucher ist abhängig von dem direkten Zugang und der einfachen Bedienung des Angebots: Sprachdialogsysteme sind wegen ihrer Endgeräteunabhängigkeit (jeder hat ein Telefon!) neben dem Internet der breiteste verfügbare Transaktionskanal zum Kunden. Aufgrund ihrer tiefen Integrationsfähigkeit in die Geschäftsprozesse des Anbieters sind sie ein besonders schnelles (Time-to-Market) und kostengerechtes (Return-on-Investment) Instrument zur Absatzförderung. Denn im Sprachkanal können die Anforderungen der Kunden an möglichst personalisierte, effiziente Prozesse auch ohne Internetzugang oder digitalen Rückkanal realisiert werden.

Die hohen Personalisierungs- und Individualisierungsmöglichkeiten bei gleichzeitiger Vollautomatisierung der Massenkundeninteraktion fördern die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Der Kunde der Zukunft differenziert nicht mehr nach technischen Daten und Produktmerkmalen, sondern nach Serviceerlebnissen und Zufriedenheitsgefühl – wer einen personalisierten Dialog mit seinen Kunden führt, kann sich deutlich von Wettbewerbern differenzieren.

Intelligente netzbasierte Kommunikationsinfrastrukturen helfen den Unternehmen, besser zu kommunizieren und zu wirtschaften. Die Serviceorganisation der Zukunft basiert auf dem direkten Zugang zum Kunden – allein deswegen werden die Unternehmen morgen besonders erfolgreich sein, die schon heute auf eine auf Geschäftsprozesse ausgerichtete Integration von Daten- und Kommunikationsnetzen setzen. Denn am Ende zählt die vom Anrufer „gefühlte“ Kundenzufriedenheit.

„Wir halten das Potenzial von Sprachtechnologie in der Kundeninteraktion für sehr groß“, bekräftigt denn auch KDG-Mann Hendrik Schling. Nicht umsonst implementiere die KDG zurzeit eine auf Sprachtechnologie basierende Quality Monitoring-Lösung für ihre 400 Contact Center-Agenten.

Über die KDG

Kabel Deutschland (KDG) betreibt die Kabelnetze in 13 Bundesländern und versorgt rund 10 Millionen angeschlossene TV-Haushalte in Deutschland. Damit ist Kabel Deutschland der größte Kabelnetzbetreiber in Deutschland. Das Unternehmen entwickelt und vermarktet neue Triple Play-Angebote für digitales Fernsehen, Highspeed Internet und Telefonie über das TVKabel. KDG bietet eine für alle Programmanbieter offene Plattform für digitales Fernsehen. Das Unternehmen betreibt die Netze, vermarktet Kabelanschlüsse und sorgt für einen umfassenden Service rund um den Kabelanschluss. Kabel Deutschland erzielte im abgelaufenen Geschäftsjahr 2005/2006 (Ende 31. März 2006) einen Umsatz von mehr als einer Milliarde Euro und beschäftigte rund 2500 Mitarbeiter.

Über EXCELSIS

EXCELSIS Business Technology AG ist einer der weltweit führenden Anbieter von Standard-Anwendungssoftware für Sprachcomputer. Mit dieser Software automatisieren Unternehmen aus sämtlichen Branchen ihre Call Center. Darüber hinaus bietet EXCELSIS spezielle Software für viele Branchen sowie branchenübergreifende Software für Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Helpdesk Automation. EXCELSIS beschäftigt rund 100 Mitarbeiter an den Standorten Berlin, Bern, Luxemburg, Singapur, Stuttgart, Sydney und Zürich.

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

Verwendete Applikationen

- Excelsis DigitalTV
- Avaya Communication Manager 3.1
- Avaya Enablement Services Server 3.1
- Avaya Interactive Response 1.3
- Avaya Interaction Center 7.1
- Nuance ASR 8.5

Systeme

- Avaya Communication Manager
- Avaya Interactive Response
- Avaya Enablement Services
- Avaya Interaction Center

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 8 78 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch