

Fallstudie

Sprechender Fahrplan: Verkehrsverbund Großraum Nürnberg bietet mobilen Kundenservice

Ausgangssituation

Mehr als 650 Linien in 18 Landkreisen und 8 kreisfreien Städten und mehr als 200 Millionen Fahrgäste im Jahr: der Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) ist nicht nur flächenmäßig der zweitgrößte Verbund in Deutschland (14.000 km²). Das weitverzweigte Gebiet des Verkehrsverbunds wächst dynamisch und erstreckt sich bereits heute von Bamberg bis Solnhofen und von Ansbach bis Bayreuth.

Damit sich seine Kunden in diesem komplexen Liniengeflecht zurechtfinden, will der VGN Fahrplanauskünfte jederzeit und ortsunabhängig auf unkomplizierte Art und Weise anbieten.

Das Angebot von Excelsis für eine Lösung zur sprachgesteuerten Fahrplanauskunft im Hosting überzeugte das Team des VGN im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung.

Die Anforderungen an das Sprachportal waren sehr anspruchsvoll und vielfältig:

- Fahrplanauskunft ausgehend von Haltestellen, Adressen und Points of Interest
- Ausgabe der Routeninformationen per Sprache, SMS, Fax und E-Mail

- Einstellung und Ausgabe aktueller Meldungen
- Verknüpfung mit dem Webservice meinVGN zur Personalisierung der Fahrplanauskunft
- Herausragende Qualität des Spracherkenners
- Hohe Nutzerakzeptanz, gemessen in Fallabschlussraten (erfolgreich abgeschlossene Telefongespräche)
- Gute Quoten beim durchgeführten Akzeptanztest mit Kunden des VGN

Lösung:

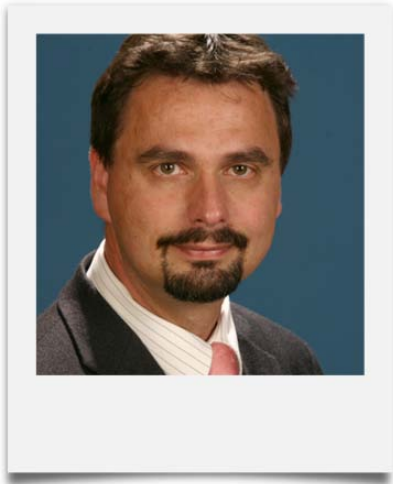
Mit Excelsis Speaking Timetable können Anrufer rund um die Uhr Fahrplan- und Tarifauskünfte von jeweils mehreren Tausend Orten, Haltestellen oder Points of Interest erfragen und entsprechende Fahrten planen. Die Anrufer werden in einem cleveren Dialog durch das Sprachportal geführt und so in kurzer Zeit mit den gewünschten Informationen versorgt. Das System erkennt natürlichsprachliche Eingaben von Start- und Zielort, bevorzugten Transportmitteln und gewünschten Abfahrts- und Ankunftszeiten.

Herzstück der sprachgesteuerten Fahrplanauskunft ist der Excelsis Speaking Timetable, der für die Abbildung der Business-Logik für Fahrplanauskünfte verantwortlich ist. Das System setzt auf Voxeos 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. Die Administration und Konfiguration des Sprachdialogsystems sowie Monitoring und Reporting auf Business-Ebene sind über die Webanwendung Excelsis Management Console steuerbar.

Die telefonische Fahrplanauskunft wird im Excelsis Voice Hosting betrieben. Dadurch wurden die Investitionen in die

Excelsis Fallstudie – Sprechender Fahrplan für VGN

eigene Infrastruktur des VGN auf ein Mindestmaß reduziert und die Kapazität des Sprachportals wird jederzeit flexibel an den Nutzungsgrad angepasst. Zusätzlich erfüllt diese Lösung alle Anforderungen an eine hochsichere Infrastruktur, ist hochverfügbar und arbeitet mit redundanten Systemen um die Ausfallwahrscheinlichkeit auf beinahe Null zu senken.



“Mit der neuen sprechenden Fahrplanauskunft können wir unseren Kunden einen erweiterten Service bieten. Vor allem die Personalisierung über meinVGN trägt zu einer verbesserten Kundenbindung bei. Unsere Fahrgäste haben das System sofort akzeptiert und bescheinigen ihm sehr gute Leistungen.“

Klaus Dechamps, Abteilungsleiter Märkte und Absatz VGN

Kunden und Fahrgäste des VGN können von jedem beliebigen Telefon aus eine kostenlose 0800-Nummer anrufen und sich über Verbindungen, Fahrpläne und aktuelle Meldungen informieren. Sie werden dabei von einer freundlichen Stimme durch den Dialog geleitet. Dieser ist nicht starr und nur auf wenige Begriffseingaben beschränkt, sondern wird vom Benutzer aktiv gesteuert. Das System reagiert flexibel auf die Äußerungen des Anrufers und ist in der Lage, mehrere Informationen gleichzeitig zu verarbeiten und kann diese bestätigen und korrigieren.

In insgesamt drei Baustufen wurde eine hochprofessionelle und leistungsfähige Lösung realisiert.

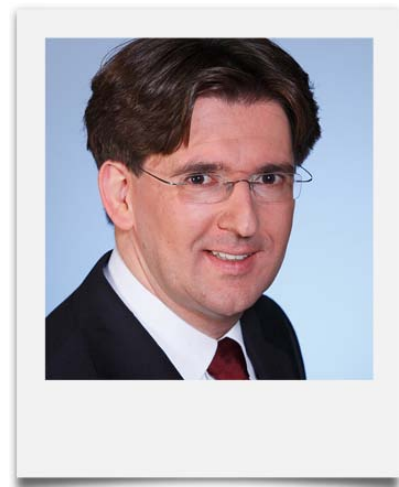
Im ersten Schritt wurden die Basisfunktionalitäten des Sprachportals implementiert: die Fahrplanauskunft nach Eingabe von Haltestellen und gewünschter Abfahrts- oder Ankunftszeit. Sie wurde um eine adressscharfe Auskunft erweitert, bei der dem Anrufer von einer beliebigen Adresse (Straße und Hausnummer) aus die beste Fahrtstrecke angesagt wird. Hierfür wird die genannte Adresse mit Geokoordinaten gematcht, anschließend wird die Route berechnet.

Zusätzlich zur Sprachausgabe kann sich der Anrufer seine Verbindungsdaten per Fax und SMS schicken lassen.

In der zweiten Baustufe wurde eine Personalisierung des Angebots vorgenommen. Der Verkehrsverbund bietet seinen Kunden mit meinVGN bereits seit einiger Zeit ein personalisiertes System an, mit dem sie sich auf der Website des Unternehmens ein passwortgeschütztes Profil anlegen können. In diesem werden persönliche Präferenzen, Adressen und Verbindungen hinterlegt, mit denen die Fahrplanauskunft auf die spezifischen Anforderungen des Nutzers hin optimiert werden.

Mit der neuen Lösung von Excelsis können Kunden die Vorteile der Personalisierung nun auch im Sprachportal nutzen. Ruft ein Kunde, der auf meinVGN seine Telefonnummer hinterlegt hat, im Sprachportal an, so wird er dank automatischer Rufnummernerkennung identifiziert. Das System greift dann auf seine gespeicherten Präferenzen zu und ermöglicht so eine schnellere und komfortablere Informationsabfrage. Auf Wunsch kann das Profil zusätzlich über eine PIN geschützt werden.

Zudem wurde ein System zur Weitergabe von aktuellen Meldungen eingesetzt. VGN und seine Partnerunternehmen können zusätzliche Hinweise oder temporär auftretende Störungen im Betriebsablauf einstellen, die bei Bedarf ebenfalls ausgegeben werden.



“Die komplexen und vielfältigen Anforderungen des VGN, vor allem hinsichtlich Fallabschlussraten und Nutzerakzeptanz, erfüllen wir mit state-of-the-art Technologien und ausgefeilten Dialogstrategien.“

Dr. Nils Herda, Geschäftsführer Excelsis

Um Kunden nicht nur spezifische Verbindungen, sondern auch alle Abfahrten von einer Haltestelle schnell zur Verfügung stellen zu können, wurde in Baustufe drei ein sogenannter Abfahrtsmonitor implementiert. Dieser ist in zwei Varianten nutzbar:

Excelsis Fallstudie – Sprechender Fahrplan für VGN

- Ruft der Kunde im Sprachportal an und nennt als Startpunkt für seine Fahrt eine Haltestelle, so kann er sich alle Abfahrten von dieser Haltestelle innerhalb des gewünschten Zeitraums vorlesen lassen.
- Jeder Haltestelle im Gebiet des VGN wird eine individuelle Telefonnummer zugeordnet, die nur dort angeschlagen wird. Ruft ein Fahrgast diese Nummer an, so wird er zum Sprachportal geroutet. Dieses erkennt anhand der gewählten Nummer von welcher Station er anruft und liest ihm sofort die nächsten Abfahrten von dieser Haltestelle vor.

Zusätzlich wurde die Möglichkeit geschaffen, Echtzeitdaten für den Abfahrtsmonitor und für Verbindungsdaten zu integrieren. Dies schafft zahlreiche Möglichkeiten für zukünftige Ausbaustufen sobald entsprechenden Echtzeitdaten im System verfügbar sein.

Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services via Sprache, Web und Smartphones.

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, Handel und Industrie, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für telefongesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen über 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



Fazit

Der sprechende Fahrplan des VGN ist auf dem aktuellsten Stand der Technik und setzt die modernsten derzeit auf dem Markt verfügbaren Technologien ein. Er ergänzt das bestehende Informations- und Serviceangebot optimal. Kunden des VGN können komfortabel und völlig flexibel Fahrtstrecken und -zeiten planen. Der VGN schärft somit sein Profil als kundenfreundliches Unternehmen und profitiert von einer schnellen Markteinführung und hoher Wirtschaftlichkeit.