

*So bieten Call Center-Dienstleister  
ihren Kunden alles aus einer Hand!*



# Sprachportale: Software als Service für Call Center-Dienstleister

Einfache und schnelle Integration von Sprachportalen als ergänzendes Leistungsangebot für Kunden von Call Center-Dienstleistern aus sämtlichen Branchen.

Dr. Nils Herda – Geschäftsführer  
Harald Schuch – Senior Account Manager

## Die Herausforderung für Call Center-Dienstleister

Die Geschäftsmodelle für Call Center-Dienstleister entwickeln sich weiter. Kunden verlangen neue Abrechnungsmodelle weg vom Minutenansatz hin zum vollständigen Business Process Outsourcing. Gleichzeitig steigen die Anforderungen der Unternehmen: Mehrsprachigkeit, Quality of Service, Kostendruck, 24/7-Verfügbarkeit und Multikanalanforderungen stehen im Mittelpunkt herausfordernder Vertragsverhandlungen. Große Call Center-Dienstleister betreiben inzwischen eigene Sprachportalinfrastrukturen und setzen diese erfolgreich als strategische Waffe im Wettbewerb ein. Jeder Call Center-Dienstleister muss sich in diesem Spannungsfeld positionieren und festlegen, welche Kernkompetenzen er beim Kampf um den Kunden in die Waagschale werfen will.

Es ist heute bereits üblich, dass Unternehmen in Ausschreibungen zu Call Center Dienstleistungen eine ganze Liste von Kompetenzen abfragen. Hierbei ist die Fähigkeit, geeignete Anrufe vollständig oder in Teilen mit Hilfe von IVR-Technologie zu automatisieren, inzwischen eine zentrale Anforderung. Die Prozessanforderungen gehen dabei weit über die Möglichkeiten tastaturgesteuerter Lösungen [DTMF] hinaus. Heute verlangen Unternehmen natürlichsprachliche Lösungen für eine hohe Benutzerakzeptanz anstatt frustrierender Erlebnisse für ihre Kunden à la „Tippe 1 für ...“.

## Anforderungen

Aus diesen Herausforderungen resultieren eine ganze Reihe von Anforderungen, die Call Center-Dienstleister an uns gestellt haben. Man erwartet die schnelle und flexible Realisie-

rung von Sprachportalen [„Time-to-Market“]. Gleichzeitig sollen Investitionen in Hard- und Software vermieden werden und kein aufwendiges Update-Management der komplexen Systeme notwendig sein. Darüber hinaus soll die neueste und beste Technologie zum Einsatz kommen. Die Integration in die bestehende TK-Infrastruktur soll einfach und reibungslos erfolgen können. Die Kapazität der Technologie [gemessen in „Anzahl Linien/Ports“] soll dabei beliebig skalierbar sein. Sprachportalapplikationen müssen auch mehrsprachig verfügbar sein und die Erkennung von Dialekten darf kein Problem sein. Die Software sollte alle gängigen Automationsanwendungen umfassen wie Anrufer-Vorqualifizierung, Rückrufmanagement, Kundenumfragen, Statusabfragen, Bestellannahme etc. Dabei sollten individuelle Anpassungen schnell und günstig umsetzbar sein. Insbesondere die Benutzerführung sollte die höchsten Anforderungen erfüllen und State-of-the-Art im Voice User Interface Design sein.

Call Center-Dienstleister wollen dabei nicht die Kompetenz für Softwareentwicklung und Systembetrieb aufbauen. Man will sich auf seine Kernkompetenzen in den Bereichen Prozess-, Branchen- und Dialog Management konzentrieren.

## Unsere Lösung

Excelsis unterstützt Call Center-Dienstleister mit einem flexiblen Service-Modell für Sprachportallösungen, das umfassend auf die Anforderungen von Call Center-Dienstleistern ausgerichtet ist. Über dieses Modell kann unsere überlegene Hosting-Plattform für Sprachapplikationen in das eigene Leistungsportfolio einfach integriert werden. Call Center-Dienstleister können so die Anforderungen ihrer Kunden

bestmöglich erfüllen, ohne selbst umfangreiche Investitionen in die notwendige Technologie tätigen zu müssen.

Wie funktioniert das? Die gewünschte Sprachapplikation, zum Beispiel die Abfrage des Status der Bestellung eines Kunden, läuft auf der Excelsis Voice Hosting Platform. Das hochverfügbare System wird – falls notwendig – mit den kundenseitigen Backend-Systemen über sichere Verbindungen integriert. Hierbei stellen wir mehrere Standardintegrationen synchroner und asynchroner Ausprägung zur Verfügung, beispielsweise Anbindungen an SAP, diverse Host-Systeme, CRM- und Mail-Anwendungen etc. Das Sprachportal wird durch Excelsis entsprechend der Anforderungen des Kunden hochverfügbar betrieben und gewartet. Typischerweise kommen dabei eine Reihe von Standardanwendungen zum Einsatz, die mit geringem Aufwand an spezifische Anforderungen von Kunden angepasst werden. Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit auch individuelle Applikationen zu entwickeln. Alle Anwendungen werden systematisch überwacht und der Call Center-Dienstleister braucht sich nicht um den Betrieb und die Wartung zu kümmern. Abgerechnet werden kann nach mehreren Modellen: Monatliche Mietmodelle nach bereitgestellter Kapazität, Pay-per-Use, Pay-per-Transaction, Pay-per-Minute.

Für das Aufsetzen solcher Lösungen stellt Excelsis dem Call Center-Dienstleister ein erfahrenes und kompetentes Team zur Verfügung, von der Erstberatung bis hin zur Unterstützung bei Erweiterungen für Bestands- und Neukunden.

**Fallbeispiel 1 – Anrufer-Vorqualifizierung:** Ein Call Center-Dienstleister betreibt die zentrale Kundenhotline für einen Konsumgüterhersteller. Über ein Sprachportal erfolgt eine Vorqualifizierung der Anrufer. Je nach Anliegen des Anrufers wird ein Skill-based Routing Modell umgesetzt und der Anrufer in das richtige Agententeam durchgestellt. Die für die Vorqualifizierung eingesparten Agentenminuten ermöglichen dem Call Center-Dienstleister, die herausfordernden Kostenvorgaben des Konsumgüterherstellers zu erfüllen.

**Fallbeispiel 2 – Kundenregistrierung als Self Service:** Mehrere Call Center von Mobilfunkunternehmen nutzen unser Software als Service Modell für den Prozess der Kundenregistrierung und SIM-Kartenfreischaltung. Die Abrechnung erfolgt pro erfolgreich durchgeführter Registrierung. Der Zugang über das Sprachportal wird als Ergänzung zu Internet, Fax und Call Center eingesetzt. Das System erzeugt einen signifikanten Kostenvorteil für die Mobilfunkunternehmen. Die Call Center konzentrieren sich auf beratungsintensive Anrufe mit entsprechender Wertschöpfung.

**Fallbeispiel 3 – Kartenaktivierung als Self Service:** Ein Kabelnetzbetreiber nutzt unsere Software als Service Modell für die Freischaltung neuer Smartcards. Der Kabelnetzbetreiber steigert mit dem Sprachportal seine Erreichbarkeit im Call Center und kann dadurch seine Service Levels bei geringeren Kosten verbessern. Der Call Center-Dienstleister des Kabelnetzbetreibers kann durch dieses erweiterte Angebot aggressive Alternativenanbieter abwehren.

**Fallbeispiel 4 – Zählerstandfassung als Self Service:** Ein Call Center-Dienstleister für Energieversorger setzt unser Software als Service Modell für die Automatisierung des Geschäftsvorfalles „Zählerstandfassung“ ein. Der Call Center-Dienstleister nutzt das Sprachportal zur kostengünstigen Erweiterung seiner Erreichbarkeit und ermöglicht den Kunden seiner Kunden aus der Energieversorgerbranche einen verbesserten Service außerhalb der Geschäftszeiten.

**Fallbeispiel 5 – Self Service und Call Routing:** Ein Logistikunternehmen ermöglicht Anrufern die Abfrage des Status einer aufgegebenen Sendung. Anrufe gehen über eine Nummer ein, die auf das Sprachportal weitergeleitet wird. Das System beantwortet Anrufe über eine sprachgesteuerte Dialogführung. Hat der Anrufer weitergehende Fragen, leitet das Sprachportal in ein beauftragtes Call Center zu einem Agenten weiter. Das Logistikunternehmen erzielt dadurch Kosteneinsparungen von mehr als 80% und das Call Center bearbeitet beratungsintensive Anrufe mit hoher Wertschöpfung.

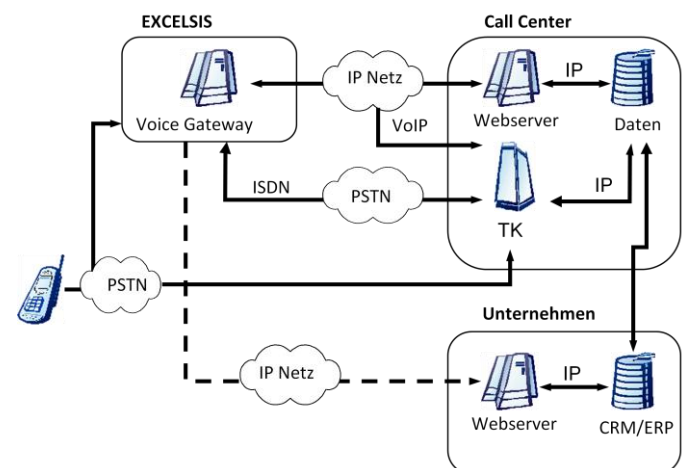
## Excelsis Self Services Platform

Kapazität	Skalierbar bis mehr als 10.000 Ports
Verfügbarkeit	24/7 RZ Betrieb + unlimitierter Support „Carrier Grade“-Architektur
IVR	VoiceXML 2.x
Sprachsynthese	Nuance, MRCP
Spracherkennung	IBM, Nuance, Telisma
Voice Biometrics	Agnitio, Nuance
Sprachen	Mehr als 60 [darunter D, CH/D, AT/D, Türkisch und Russisch mit optimierten Grammatiken für zahlreiche Domänen]
Applikationsmanagement	Voxeo VoiceObjects [OEM]
Dialogmodelle	Tastatusteuerung [DTMF], Sprachsteuerung inkl. NLU Features [Natural Language Understanding]
Applikationen	Mehr als 50 konfigurierbare Standardapplikationen verfügbar; individuelle Anpassungen möglich
Reporting	Web-Schnittstelle oder Schnittstelle für Realtime BI-Integration [BusinessObjects, Cognos, Microstrategy]
Backend Connectivity	Standard-Konnektoren zu CRM-Systemen sowie SAP, LDAP etc.
Carrier Connectivity	Optimale Connectivity [Koloationsfläche]
CTI	UUI, Webservice
Flexibel gestaltbare Preismodelle	Genutzte IVR Kapazität, Pay per use, Pay per transaction, Pay per minute

- Software as a Service
- Voice Application Hosting



## Aufbauschema



## Nutzen für Call Center-Dienstleister

Call Center-Dienstleister können mit dem Modell „Software als Service“ ihr Leistungsangebot nach Bedarf erweitern und variieren. Dadurch erzielen sie eine hohe Flexibilität im Kundengeschäft und können eine „Alles aus einer Hand“-Strategie umsetzen.

Durch die Verknüpfung von Agenten-basierten Leistungen mit Sprachportalfunktionen lassen sich hochinteressante Margen im Kundengeschäft erzielen.

Call Center-Dienstleister können durch unser Modell dem hohen Kosten- und Margendruck ausweichen. Die Integration kostengünstiger Sprachautomatiken dient dabei als „Minutensparer“ für beispielsweise Vorqualifizierungen oder in Form von sprachgesteuerten Self Services als Substitut für zu teure Agentenleistungen. Nicht zuletzt entsprechen sie damit einem klar definierten Bedürfnis vieler Unternehmen.

Aus Vertriebsicht kann die Erweiterung des eigenen Leistungssportfolios um ein Sprachportal ein interessantes Instrument zur Kundengewinnung darstellen. Dies gilt natürlich auch für die Zielsetzung der Kundenbindung, insbesondere dann, wenn ein Sprachportal als Abwehrinstrument bei hohem Kostendruck eingesetzt werden kann.

Durch die Nutzung unseres Services können Call Center-Dienstleister hohe Investitionsrisiken in Software und Infrastruktur für ein Sprachportal vermeiden. Ebenso wird das Auslastungsrisiko einer Plattform vermieden. Weiter stellt sich mit unserem „Software als Service“-Modell nicht die Frage der Machbarkeit von Lösungen, wie sie bei einem Eigenbetrieb aufgrund der vielen notwendigen Kompetenzen unweigerlich auftritt. Insgesamt ist das Risiko damit sehr gering, während die Möglichkeiten für das eigene Geschäftsfeld erheblich sind.

## Ihr Kontakt zu uns



Dr. Nils Herda – Geschäftsführer

Ihr Experte für Self Services mit mehr als 10 Jahren Projekterfahrungen im Contact Center-Bereich.

+49 711 620 30 444  
[nils.herda@excelsisnet.com](mailto:nils.herda@excelsisnet.com)



Harald Schuch – Senior Account Manager

Ihr Experte für Sprachautomation mit mehr als 15 Jahren Erfahrung im IT- und Contact Center-Umfeld.

+49 711 620 30 161  
[harald.schuch@excelsisnet.com](mailto:harald.schuch@excelsisnet.com)

## Anwendungen: +50 verfügbare Funktionen

Vorqualifizierung	Rufannahme und Feststellung des Grundes des Anrufs – Weiterleitung in Skill-Gruppe
Identifikation und Authentifizierung	Identifikation anhand ID wie z.B. Kundennummer: Authentifizierung über individuelle Fragen oder Stimmbiometrie
Kontostandsabfrage	Abfrage von Kontoständen [bspw. Bankkonto oder Kundenkonto]
Statusabfragen	Bestellstatus, Sendungsverfolgung
Alterserkennung	Indikative Zuordnung zu Altersintervallen
Geschlechtererkennung	Indikative Zuordnung zu Geschlecht
Bestellungen	Entgegennahme von Bestellungen
Kundenregistrierung	Erfassung von Adressdaten
Telefonzentrale	Automatische sprachgesteuerte Vermittlung
Zählerstandserfassung	Gas-, Wasser- und Stromzählerstände
Informationsportal	Abruf von Produktinformationen
Mini-Hörbuch	FAQs für Helpdesk und Hotline
Bestandsabfragen	Abruf von z.B. Produktverfügbarkeiten
Produktregistrierung	Freischaltung von z.B. SIM-Karten
Rückrufmanagement	Erfassung von Rückrufwünschen inkl. Rufnummern und Weiterleitung
Filialfinder	Abruf der nächstgelegenen Filiale anhand PLZ
Password Reset	Account-Rücksetzung und Passwort-Neuvergabe
Kundenumfrage	Befragung mit vielfältigen Fragetypen; ausführliches Reporting
Stammdatenänderung	Änderung von Bankverbindungen/ Adressdaten

Wir bieten über 50 Standardfunktionen an und entwickeln individuelle Lösungen entsprechend spezieller Anforderungen – sprechen Sie uns an!

### Über Excelsis

Wir sind der Spezialist für mehrsprachige Self Services über Sprachportale. Mit unseren Produkten automatisieren zahlreiche Call Center-Dienstleister und Unternehmen aus den Bereichen Finanzen, Telekommunikation, Medien, Industrie und Handel, Verkehr und Logistik ihre Contact Center Prozesse. Wir bieten Sprachportalsoftware als Service oder als Kauflösung und unterstützen alle gängigen TK- und IVR-Hersteller. Zu unserem Kundenkreis gehören mehrere hundert Unternehmen, darunter Cablecom, Ikea, Medion, Orange, Postfinance, SBB, Siemens, Swisscom, UBS und Vattenfall.

Unsere VoiceXML Hosting Plattform betreiben wir seit 2001 – wir sind damit der Pionier im deutschsprachigen Raum. Zahlreiche Nominierungen unserer Lösungen zum Voice Award sowie der vierfache Gewinn des Branchen-Oskars unterstreichen unsere Kompetenz.

Mit unserem Software als Service-Modell unterstützen wir insbesondere Call Center-Dienstleister bei der Umsetzung ihrer Strategien.

Excelsis Business Technology AG  
Sales:  
+49 711 620 30 131  
+41 44 456 50 05  
[www.excelsisnet.com](http://www.excelsisnet.com)