

Die Telefonie ist tot!
Lang lebe die
Telefonie!
(plus andere Kanäle)
Erfolgreiches Contactcenter

Anja Bonelli, Telenet



Werbungsseite

**INFORMIERT UND
AKTIV IM
GESAMTEN NETZ**

**Telenet
SOCIAL CRM**

Integration von Social Media und Web Self Services in die bestehenden Serviceprozesse.

**MENSCHEN
MIT SPRACHE
BEWEGEN**

**Telenet
VOICE SOLUTIONS**

Von modularen Sprachanwendungen bis zu individuellen Sprachportalen jeder Größe.

**ENTERPRISE- UND
CARRIER- NETZE
BESSER MACHEN**

**Telenet
QUALITY ASSURANCE**

Testing und Monitoring der Funktion und Performance von Enterprise- und Carrier-Netzen.

**UNSER BIG THING
DAS VOLLE
PROGRAMM**

**Telenet
CONSULTING**

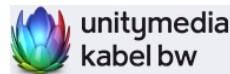
Fachliche und technische Beratung zu allen Kundenkanälen und IT-Infrastrukturen.

Wir bewegen Menschen mit Sprache und in sozialen Netzen

Wir schaffen positive Kundenerlebnisse durch Interaktion.

Noch eine Werbungsseite

Kunden aus unterschiedlichen Branchen



Partnerschaften zu den technologisch führenden Herstellern am Markt



Statt Zahlen... der Youngster als Konsument



Die nach dem Jahr 2000 Geborenen schauen mit großer Neugier eine Kassette an – und googeln deren Verwendung. Sie tippen auf Zeitschriften und wundern sich, warum sich die Seite nicht wechselt. Sie unterscheiden nicht die Welten, wie Erwachsene es tun. Aber sie sind Markenaffiner (3-jährige Kinder können sich 100 Brands merken) und treffen immer mehr Kaufentscheidungen – weil sie es einfach besser wissen als diese ... Erwachsenen.

[lpad](#)
[doesnt](#)
[work](#)

telenet

Telefon... gefühlt



Eine Weiterentwicklung

- Voice wird (ein) Bestandteil des Nutzerverhaltens und somit (ein) Teil einer Anwendung

feature phones →

voice = phone



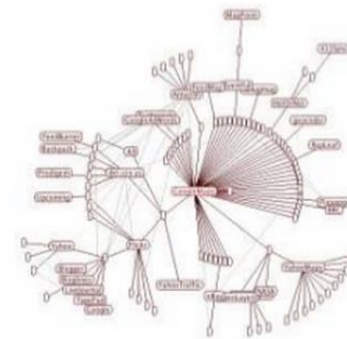
smartphones →

voice = app



voice is blended into web and devices

voice = API



Noch ein Baustein: Wie Google, Apple und Co das Telefon auf den Kopf stellte



Der Weg vom Device

Bis jetzt stand das Device im Vordergrund, nun geht der Weg weiter...
Google, Apple, Microsoft und auch facebook wollen alles sein, nicht nur device
ODER platform

	 PC	 smartphone	 tablet	 smart TV
	 Mac computers	 iPhone	 iPad	 Apple TV
	 Chrome browser	 Android	 Android tablets	 Google TV
	 Windows, Office	 Windows Phone	 Windows 8	 Xbox

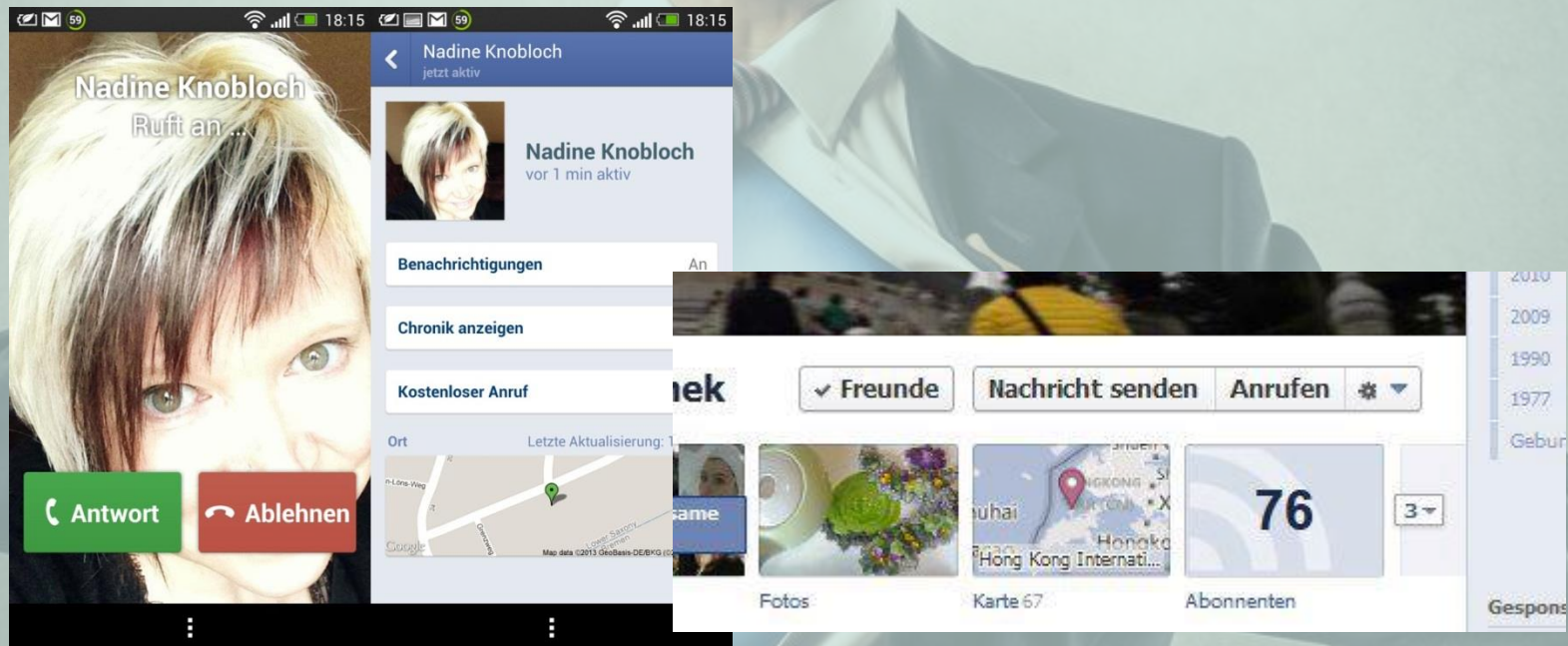
Der Weg vom Device

Bis jetzt stand das Device im Vordergrund, nun geht der Weg weiter...
Google, Apple, Microsoft und **facebook** wollen alles sein, nicht nur device
ODER platform



Der Weg vom Device

Tja, jetzt haben wir doch früher den Salat...
Technologisch wie vorgestellt, wie schnell ist nun die kulturelle Entwicklung?
Und wann wird es eng für die Provider?



telenet

Weiter geht's mit
neuestem Schick



Google Glasses

...mischt von außen einströmende visuelle und akustische Reize mit anderen Daten, etwa aus dem Internet, und blendet diese in einen kleinen Bereich des Sichtfelds ein...

Mischzustand aus Realem und Virtuellem wird als Erweiterte Realität bezeichnet.



Google Glasses

Im rechten Bügel der Brille:
Recheneinheit (1GHz Prozessor)
Arbeitsspeicher (256MB, 8GB Flash)
Mikrofon, Lautsprecher, Antennen
für Bluetooth und WLAN
Beschleunigungssensor, Gyroskop,
Kompass, GPS-Empfänger, Akku
(Mini-USB)

Im vorderen Bereich des Bügels
befindet sich die Kamera, daneben
ein durchsichtiges Display, das
einen kleinen Teil des rechten
Brillenglases einnimmt. Dieses
Display dient als Bildschirm.



Weiter geht's mit der Gadgetschlacht



Handgelenktelefone

Beispiel Apple

Noch wird geflüstert: Willow-Glass, Funktionen wie beim Iphone, Sporttechnologie von Nike, perm. Gesundheitscheck
Sicher ist: 100 Mann starke Entwicklungsmannschaft
Roll out nicht vor 2014



Das Fazit: Voice is back!



Voice rulez!

Siri war nur der Anfang: Die Stimme ist und bleibt unser natürlichster Kommunikationskanal.



Voice rulez!

Als nächstes ist das Auto dran – wo ist es einfacher mit Sprache zu agieren? Warum nicht das Entertainment zu Hause via Sprache steuern? Apple's TV, Samsung, LG und Sharp planen sprachbasierte TVs und ähnliche Produkte



GENERAL MOTORS

Kleinwagen werden an Apples Sprachsteuerung Siri angebunden

Ab 2013 können die Fahrer zweier Kleinwagen von GM über ihr iPhone Kontakte anrufen, SMS diktieren und sich vorlesen lassen, ohne dass sie vom Display des Smartphones abgelenkt werden. Möglich machen das der Eyes-Free-Modus von Apples Siri und Bluetooth.

28.11.2012



WIE SIRI

Nächste Xbox soll Sprache verstehen

"Xbox an": Mit derartigen Worten lässt sich die nächste Konsole von Microsoft einschalten, so ein Branchenbericht. Das System soll ähnlich mit Sprache funktionieren wie Apples Siri.

08.02.2013



62 Kommentare

Werbungsseite: Telenet Voice Solutions



Configuration
Reporting



TELENET VOICE – ANSATZPUNKTE



Genügend verwirrt? Dann weiter: Schriftliche Kanäle



Schriftliche Kanäle (fast ohne Statistik)

Mail →

SMS ↘

Chat ↗

Irgendwas dazwischen... schriftlich,
immerhin: ↑

Beispiel SocialNetworks: ↗



Eine komische neue Angewohnheit: Ich kann das selbst!



Sie möchten keine E-Mails
schicken oder anrufen.

Aber: Kunden wollen
Antworten!



Eine komische neue Angewohnheit: Ich kann das selbst!



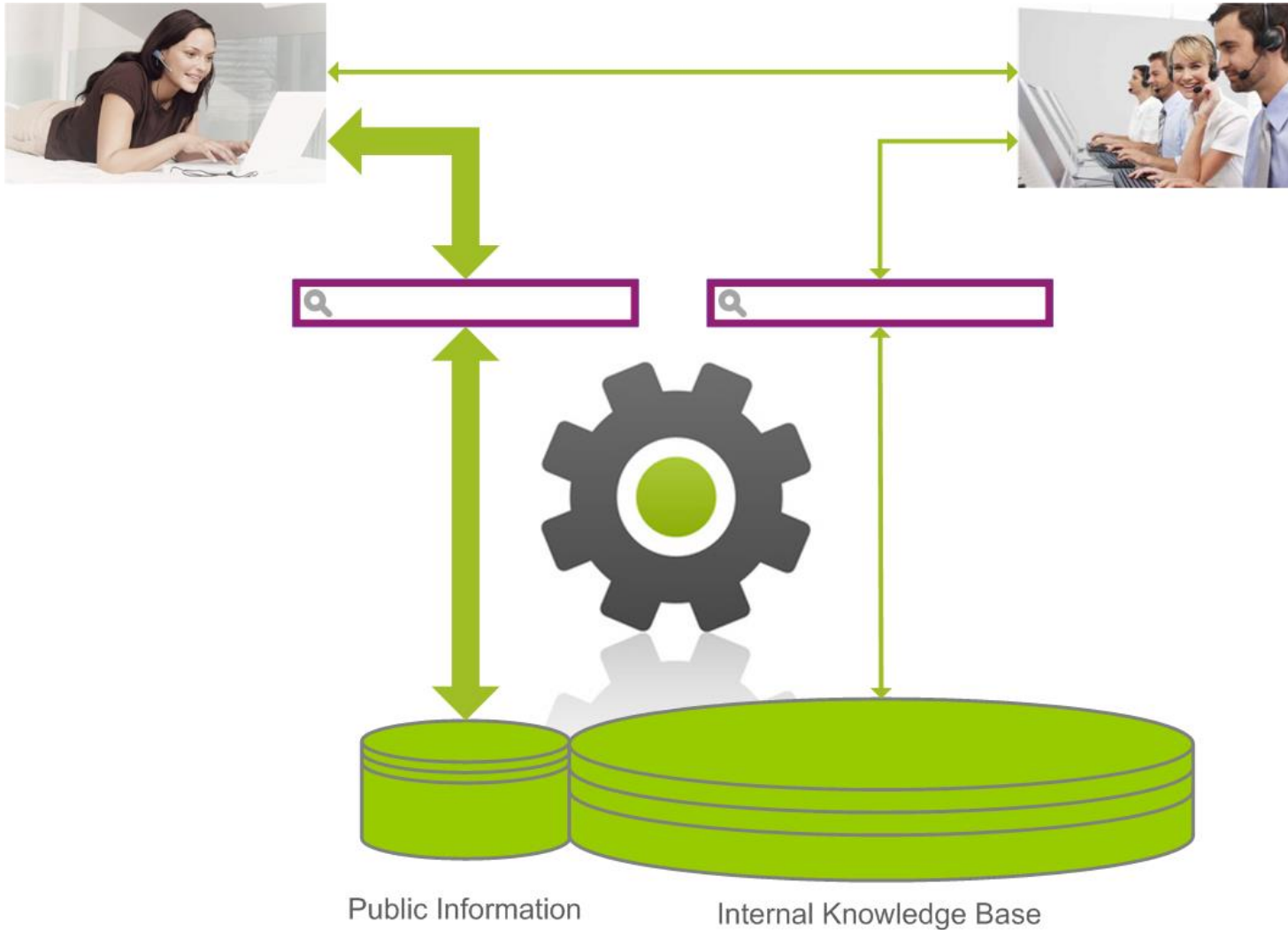
Sie möchten keine E-Mails
schicken oder anrufen.

Aber: Kunden wollen
Antworten!

🔍 keyword or question



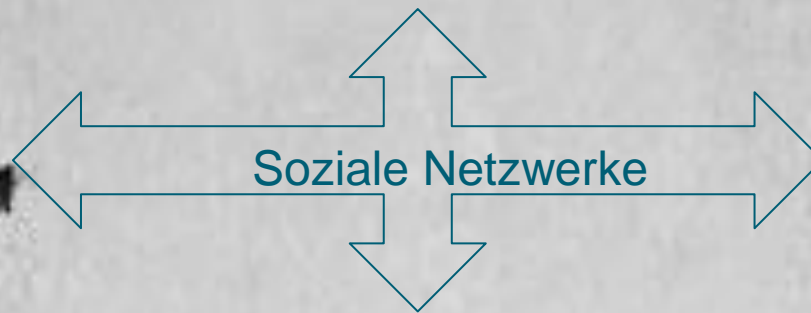
Werbeseite: Transversal Web-Self-Services



Interaktion in den Sozialen Netzen

Kunden

Unternehmen



Werbungsseite: Telenet SocialCom

SocialCom: Ein zentrales System für alle Social Media Aktivitäten

- Telenet SocialCom ist die zentrale Plattform für den Kundendialog in Sozialen Netzwerken

- Es deckt als zentrales System den gesamten Kommunikationszyklus ab
 - Redaktionelles Veröffentlichen eigener Beiträge
 - Zentrales Erfassen aller Kundenanfragen
 - Organisation der Bearbeitungsprozesse
 - Statistische Auswertung: Service Levels und KPIs

- Offene Schnittstellen ermöglichen die Anbindung an bestehende Vorfallmanagement- oder Reporting-Systeme

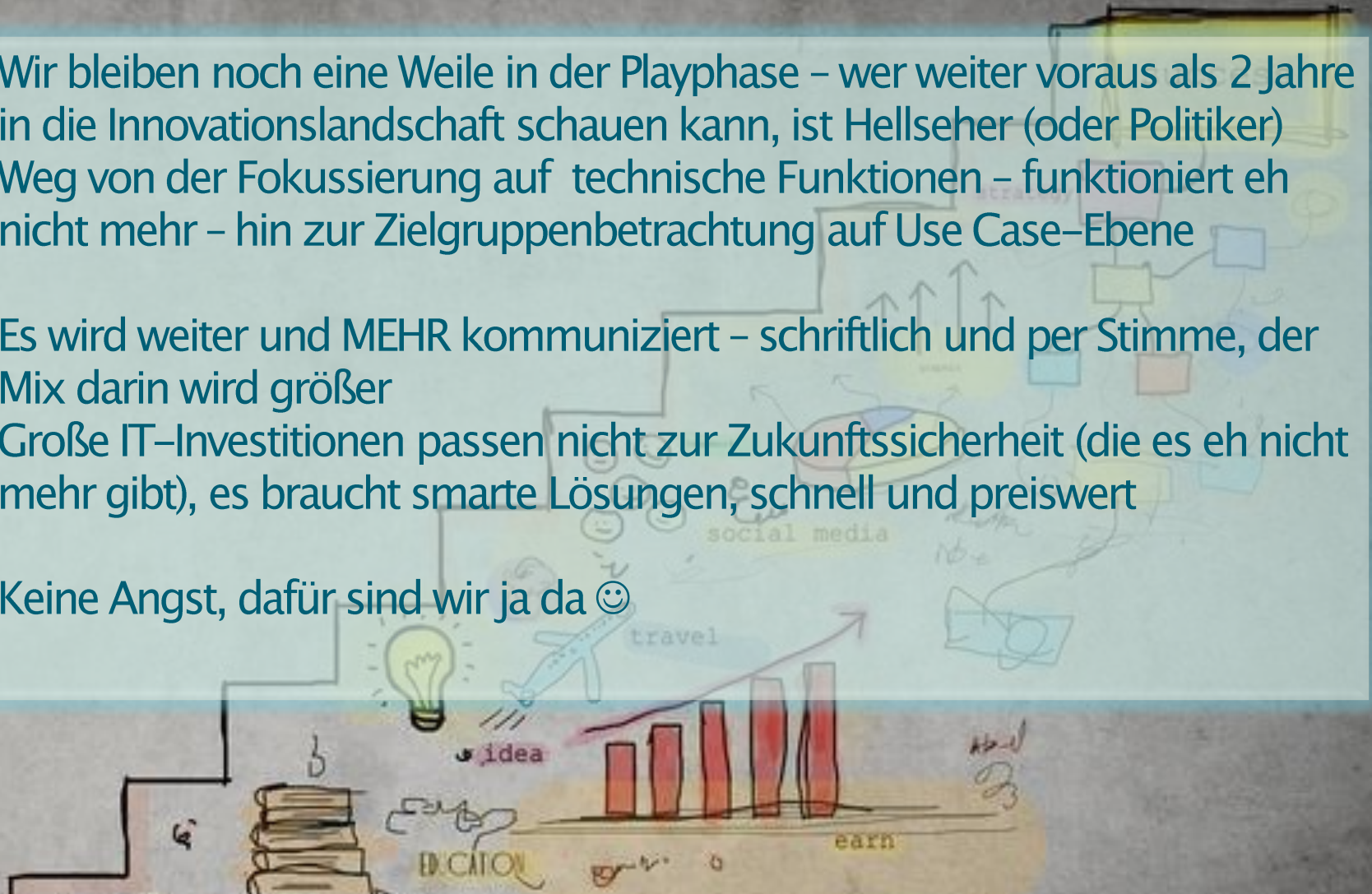


Fazit: Es bleibt bunt und aufregend



Fazit

- Wir bleiben noch eine Weile in der Playphase – wer weiter voraus als 2 Jahre in die Innovationslandschaft schauen kann, ist Hellseher (oder Politiker)
- Weg von der Fokussierung auf technische Funktionen – funktioniert eh nicht mehr – hin zur Zielgruppenbetrachtung auf Use Case-Ebene
- Es wird weiter und MEHR kommuniziert – schriftlich und per Stimme, der Mix darin wird größer
- Große IT-Investitionen passen nicht zur Zukunftssicherheit (die es eh nicht mehr gibt), es braucht smarte Lösungen, schnell und preiswert
- Keine Angst, dafür sind wir ja da 😊



Sie haben jetzt
unrealistische Zeitpläne...?



Vom Budget ganz
zu schweigen...?!



telenet


Perfekt!



Werbungsseite : Telenet SocialCom – Preise (oder auch keine)

Sie befinden sich hier: [Preise](#)

Edit



Preise

„STARTER PAKET“

5 User
5 Quellen
5.000 Posts/Monat

[Jetzt loslegen](#)

Edit

Konditionen

Hosting: 150 € / Monat **oder** lokale Installation: einmalig 500 €
E-Mail-Support und kostenpflichtige Hotline: 1,49 €/Min.
Weitere Optionen und individuelle Angebote auf Nachfrage.

Werbungsseite: Telenet Customer Survey – Preise Cloud

■ Basissystem

Pos.	Modul	Einrichtung	pro Monat	pro Minute
1	Einrichtung Customer Survey (inkl. manuelle Weiterleitung, 1 Rufnummer, 30 Poolfragen, Statistiken, 1 Kundenlogin)	890,00 €		
2	Betrieb und Aussteuerung Surveys		149,00 €	0,07 €

■ Optionen

Pos.	Modul	Einrichtung	pro Monat	pro Minute
3	Vollautomatische Vermittlung zur Befragung (inkl. Standardfilter prozentual)	89,00 €	49,00 €	0,06 €
4	Offene Zusatzfrage bei schlechter Bewertung	199,00 €	89,00 €	
5	Zusätzliche Auswertungsstatistik für CC/Teams (über zusätzliche Rufnummer)	89,00 €		
6	Zusätzliches Benutzerlogin (separates Berechtigungsprofil)	39,00 €		
7	Audio-Produktion eigene Fragen Standard (professioneller Sprecher für 5 Fragen)	450,00 €		
8	Audio-Produktion eigene Fragen Premium (Musik/Sound für 5 Fragen)	1.650,00 €		
9	Einspielen eigener Fragen ins System (Standard und Premium je 5 Fragen)	99,00 €		
10	Kundenspezifische Anpassung (je Entwicklerstunde)	149,00 €		

KONTAKT



Anja Bonelli
Business Development Executive
a.bonelli@telenet.de
+49 89 36073 156

Karsten Krüger
Sales Manager
k.krueger@telenet.de
+49 89 36073 159

Telenet GmbH
Kommunikationssysteme
Erika-Mann-Str. 59
80636 München
www.telenet.de