

## **P r e s s e i n f o r m a t i o n**

### **Das User Help Desk lernt sprechen Telenet zeigt Sprachdialoglösung auf der Contact Center Trends**

**München, 16. September 2010. Telenet, einer der führenden Anbieter für Sprachdialoglösungen, stellt auf der Contact Center Trends in Frankfurt mit „Telenet Issue Tracking“ eine HelpDesk-Lösung vor, in der ein Sprachdialog im direkten telefonischen Kontakt die Aufnahme, Klassifizierung und Weiterleitung von Anfragen übernimmt. Als Erweiterung zu vorhandenen UHD- oder Ticketingsystemen sorgt die Anwendung für eine schnelle, eindeutige und damit bessere Kommunikation.**

„Telenet Issue Tracking“ eignet sich sowohl für den Einsatz im internen User Help Desk als auch im Kundenservice und Produkt-Support. Anrufer können in einem geführten Sprachdialog ihr Ticket direkt anlegen und sparen sich somit den Umweg über den Agenten. Durch die Integration in ein vorhandenes Issue Tracking System wird das Ticket direkt in der zentralen Datenbank angelegt, von wo aus es vom verantwortlichen Sachbearbeiter abgerufen werden kann. Der Anrufer wird auf Wunsch telefonisch, per E-Mail oder SMS über den Bearbeitungsstatus seines Tickets auf dem Laufenden gehalten. Die Anwendung ist mehrmandantenfähig und lässt sich aufgrund des verwendeten Frameworks Voice4J in jede ITK-Umgebung integrieren. Optional lässt sich die Anwendung um weitere Features wie z.B. Passwort-Reset per sprachbiometrischem Verfahren oder Volltextverschriftung der Freitextaufnahmen erweitern, wodurch Ticketing-Prozesse fallabschließend automatisiert werden können. Bei Bedarf kann über den Telenet-Partner ConSol ein Issue Tracking System mitgeliefert werden.

Weitere Präsentationen am Messestand:

- **Telebanking – Schnell, kosteneffizient und multimodal**
- **Sprachgesteuertes HelpDesk – Serviceprozesse optimal gestalten**
- **Kundenzufriedenheitsbefragung – Für Antworten, die Sie suchen**
- **Automatisierte Telefonzentrale – Service ohne Warteschleife**
- **Test und Monitoring von Contact Center Systemen – Kontrolle ist besser**
- **Interaktive Kampagnen – Mehr Aufmerksamkeit für Ihr Unternehmen**
- **Social Networks in der Kundenkommunikation**

Weitere Gelegenheiten, Telenet auf der Messe zu treffen:

- Vortrag von Dr. Florian Hilger **„Automatische Dialogsysteme im telefonischen Kundenservice“** im **Dialogforum III**, 30. September (2. Messetag), 10.00 Uhr
- **„Die Zukunft des Sprachdialogs“** – Demonstration der Telenet Suite durch Anja Bonelli im **Teletalk-Forum**, 29. September (1. Messetag), 15.00 Uhr und am 30. September (2. Messetag), 10.00 Uhr

### **Pressetermine und Interviewpartner**

Anja Bonelli, Business Development Executive, Dr. Florian Hilger, Leiter Innovation, und Jürgen Day, Account Manager Sprachdialogsysteme, stehen Ihnen für vertiefende Gespräche zu unseren Lösungen zur Verfügung. Terminvereinbarungen sind mit Anita Möllering unter 089-36073-155 bzw. unter [a.moellering@telenet.de](mailto:a.moellering@telenet.de) vorab möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.telenet.de/de/termine/contact-center-trends-2010.html>

### **Über Telenet:**

Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center im deutschsprachigen Raum. Seit der Gründung 1982 pflegt Telenet Partnerschaften sowie strategische Allianzen zu zahlreichen namhaften Unternehmen aus der Voice- und Telekommunikationsbranche. Sie sorgen für eine kundenfreundliche Teil- oder Vollautomatisierung telefonischer Kundenservices sowie innovative Marketingkampagnen. Weitere Informationen unter [www.telenet.de](http://www.telenet.de).

### **Pressekontakt:**

Anita Möllering, PR-Referentin  
Tel: 089/360 73 – 155  
Fax: 089/360 73 – 125  
E-Mail: [a.moellering@telenet.de](mailto:a.moellering@telenet.de)

Telenet GmbH Kommunikationssysteme  
Marsstrasse 33  
80335 München  
<http://www.telenet.de>