

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

Contact Center bekommen Anschluss ans Social Web Telenet zeigt neue Lösung auf der Call Center World

München, 26. Januar 2011. Telenet, einer der führenden Anbieter für Kundeninteraktionslösungen im deutschsprachigen Raum, stellt auf der Call Center World in Berlin mit „Telenet SocialCom“ eine neue Lösung vor, die es Unternehmen ermöglicht, Gespräche in sozialen Netzwerken nicht nur mitzuverfolgen sondern auch darauf zu antworten. Die Anwendung wurde – gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft – gemeinsam mit dem Centrum für Informations- und Sprachverarbeitung (CIS) der LMU München entwickelt.

Mit Telenet SocialCom können soziale Netzwerke als zusätzliche Kanäle in die bestehenden Kommunikationsprozesse von Contact Centern eingebunden werden. Die neue Anwendung erfasst und klassifiziert automatisiert alle in Facebook, Twitter & Co direkt oder indirekt an Unternehmen adressierten Meldungen, Nachrichten oder Kommentare. Auf Basis der Klassifizierung werden die Informationen und „Anfragen“ automatisiert den zuständigen Abteilungen – z.B. dem technischen Kundendienst, Marketing, Personal oder Rechnungswesen – zugewiesen und über das bereits verwendete Vorfall-Management-System an die entsprechenden Bearbeiter weitergeleitet. Telenet SocialCom sorgt auch für den Rückkanal: Der Mitarbeiter antwortet über das für ihn gewohnte System, die Nachricht erscheint an entsprechender Stelle im „Absender“-Netzwerk. Durch diesen zusätzlichen Responsekanal unterscheidet sich Telenet SocialCom grundlegend von herkömmlichen Social Media Monitoring Tools.

„Eine besondere Herausforderung bei der Entwicklung der Lösung bestand in der umfassenden semantischen Verarbeitung und Klassifikation der großen Menge an Textinformationen. Telenet ist seit über 20 Jahren Spezialist auf dem Gebiet der semantischen Analyse – eine gute Voraussetzung für eine hohe und vor allem vollständige Erkennungsrate.“, so Anja Bonelli, Business Development Executive bei der Telenet GmbH Kommunikationssysteme.

Live-Präsentation der Telenet Social Network-Lösung im „Teletalk Demoforum“

2. Messetag, 23. Februar, 15:30 – 16:30 Uhr

3. Messetag, 34. Februar, 10.00 – 11:00 Uhr

Plenarsaal

Weitere Präsentationen am Messestand

Telenet schließt sich dem diesjährigen Messe motto „Wir sind Kundenservice“ an und berät am Messestand zu folgenden Themen:

- Telenet Sprachportale und Sprachdialoglösungen – Für mehr Service
- Social Network Integration – Bringen Sie Ihr Contact Center ins Social Web
- Mobile Anwendungen – Bester Kundenservice auch unterwegs
- Unified Communications – Der Grundstein für Ihr Customer Interaction Center
- Interaktive Kampagnen – Mehr Aufmerksamkeit für Ihr Unternehmen
- Ende-zu-Ende-Test und -Monitoring im Contact Center – Seien Sie sich sicher!

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 vorab möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.telenet.de/de/termine/CallCenterWorld.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.

Pressekontakt:

Anita Möllering
Marketing Communications Manager
Tel: 089/360 73 – 155
Fax: 089/360 73 – 125
E-Mail: a.moellering@telenet.de

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