



Red Bull Media House GmbH / ServusTV

Internationales Servicrufnummern-Konzept mit flexiblem Routing und IVR-System

Case Study



Unternehmen

ServusTV ist ein österreichischer Privatfernsehsender mit Sitz in Salzburg. Er befindet sich zu 100 Prozent im Besitz der Red Bull Media House GmbH, einer Tochterfirma der Red Bull GmbH, und ist aus dem 1995 gegründeten Lokalsender Salzburg TV hervorgegangen. Der Sendebetrieb startete am 1. Oktober 2009. ServusTV wird in Österreich digital-terrestrisch mittels DVB-T ausgestrahlt und ist darüber hinaus europaweit unverschlüsselt via Astra-Satellit empfangbar. Auf der Website des Senders ist das Programm außerdem als Livestream verfügbar. Zusätzlich betreibt die Red Bull TV GmbH seit Juni 2008 das Handy-Fernsehen Red Bull TV, das wöchentlich Samstag und Sonntag nachts auch über ServusTV ausgestrahlt wird. www.servustv.com

Anforderung

Zum Start von ServusTV wurde ein internationales Servicrufnummern-Konzept für diverse Zuschauer- und Gewinnspiel-Hotlines für Österreich, Deutschland und die Schweiz benötigt. Neben einer flexiblen Lösung für das Call Management wurde außerdem die Möglichkeit der individuellen Gestaltung des Kundendialogs gefordert. In weiterer Folge soll das Rufnummern-Angebot nach und nach europaweit ausgebaut werden.

atmsLösung

atms entwickelte für ServusTV eine passgenaue Lösung aus einer Hand mit nationalen und internationalen Freecall- (0800) sowie Shared-Cost-Rufnummern (0820/1805/0848). Für das Freecall-Angebot stellte atms einen sogenannten Drilling – d.h. gleichlautende 0800-Servicrufnummern für alle drei Länder – bereit. Über diesen können sich die Zuschauer beispielsweise über die aktuellen Programm-Highlights und die Senderempfangsmöglichkeiten erkundigen oder Nachrichten wie etwa Wünsche, Anregungen und Fragen hinterlassen.

Auch die Anforderungen an ein flexibles Routing wurden wie gewünscht für ServusTV umgesetzt. Bei Bedarf kann ServusTV eine Änderung der Zielrufnummern schnell und einfach selbst durchführen.

Zusätzlich realisierte atms eine kundenindividuelle IVR(Interactive Voice Response)-Lösung mit sprachautomatisierten Ansgediensten, z.B. zur Vorqualifizierung der Anrufe oder für Gewinnspiele. Das IVR-System wird im Netz der atms als Managed Service betrieben und kann vom Kunden über ein Webinterface eigenständig konfiguriert werden.

Ergebnis

- Verringerung der Schnittstellen zu internationalen Servicrufnummern-Providern
- Bereitstellung einer über ein Webinterface steuerbaren IVR-Lösung
- Vorqualifizierung der Anrufe und Sicherstellung einer guten und schnellen Erreichbarkeit
- Erhöhung der Servicequalität
- Kundenfreundliches, professionelles Call Management

”Durch die Zusammenarbeit mit atms konnten wir den Kontakt zu unseren Zusehern deutlich verbessern und unser Call Center für Standardanfragen spürbar entlasten. Für die Auswahl unseres Partners legten wir besonders Wert auf die Bereitstellung von zuverlässig gehosteten Systemen wie die atmsNetworkIVR, welche auch für zukünftige Anforderungen adaptierbar sind. Die gewünschte Komplettlösung aus einer Hand konnte mit atms zu unserer vollsten Zufriedenheit realisiert werden.“

Andreas Gall, CTO Red Bull Media House GmbH