

PRESSEMITTEILUNG:

Telekommunikation

audible.de setzt auf VoIP-Gesamtlösung von TEL2WEB

- **Customer-Service vollständig integriert**
- **Individuelle und ganzheitliche Lösung**
- **Integration von Web-Features**

Münster/Berlin, 28.10.08 – Die Audible GmbH, die führende Download-Plattform für Hörbücher, setzt ab sofort auf eine individualisierte Telefonanlage der TEL2WEB GmbH. Das Leistungsspektrum der Voice-over-IP-basierten Lösung geht weit über die klassische Telefonie hinaus: Der Audible-Kundenservice, Features des Online-Shops und zahlreiche CRM-Funktionen werden über die Plattform von TEL2WEB abgewickelt. Weitere Funktionalitäten sind in der Umsetzung.

„Das wesentliche Alleinstellungsmerkmal unserer TK-Anlage ist die Anpassungsfähigkeit an spezifische Kundenbedürfnisse und -prozesse“, sagt Peter Vohle, Geschäftsführer der TEL2WEB GmbH. Das Kernstück der Anlage ist die Standard-Lösung des Unternehmens. Darüber hinaus bietet die eigens entwickelte, Open Source-basierte Framework-Architektur über ihre Plug-In-Fähigkeit beliebige Integrationsmöglichkeiten.

Für Audible-Geschäftsführer Arik Meyer war dies eines der ausschlaggebenden Argumente: „Wir benötigten eine offene Lösung, die uns weitere Ausbaumöglichkeiten in der Zukunft garantiert. Deshalb haben wir uns im Zuge der Verlegung unseres Unternehmenssitzes von München nach Berlin für die Anlage von TEL2WEB entschieden.“

Zentrale Anforderung an die künftige TK-Lösung war die Möglichkeit, sowohl die klassische Telefonie als auch Call-center-Funktionen abzudecken. „Unsere Anlage wird diesem Anforderungsprofil gerecht, ohne dass zusätzliche Hardware installiert werden muss“, erläutert Vohle. Bei Audible stehen

die sechs Agenten des Customer Service Hilfe suchenden Kunden am Telefon zur Verfügung. Zu den Standardfunktionen im Bereich Inbound zählt die Anrufverteilung auf frei verfügbare oder spezielle Service-Mitarbeiter. Mitarbeiter können sich außerdem vom Home Office aus via VPN einloggen. Standard sind die Caller-IDs, die Identifikation des Anrufers sowie Ansagen zur Warteposition und zur voraussichtlichen Wartezeit. Eine Anbindung an die Kundendatenbank ist in Arbeit.

Hinzu kommen die Outbound-Funktionen der Anlage. „Wir wollen unseren Kundenkreis aktiv ansprechen, was beispielsweise bei Umfragen zur Kundenzufriedenheit der Fall ist“, sagt Lars Dettmering, IT-Projektleiter bei Audible. „Diese Umfragen werden durch Kampagnen im Outbound Tool gesteuert. Auch eine Nachbearbeitung ist möglich: Über Result-Codes können Informationen wie „Kunde erreicht“, „spezielle Kundenwünsche“ oder „Telefonnummer falsch“ abgespeichert und in einem speziellen Reporting aufbereitet werden.“

Ein weiterer Einsatzbereich der TK-Anlage von TEL2WEB ist die Anbindung an die Features des Online-Shops von Audible. Die Kunden können auf der Website Rückrufwünsche eintragen, die an die Agenten im Customer Service übermittelt werden. Weitere Funktionen wie Telefonate der User untereinander und sogenannte Audio-Reviews, von Nutzern am Telefon eingesprochene Hörbuch-Rezensionen, befinden sich in der Implementierungsphase. „Wir sind zuversichtlich, im Rahmen unserer Partnerschaft weitere Features zu entwickeln und gemeinsam umzusetzen“, sagt Vohle.

Die vierte Säule der Nutzung ist die klassische Telefonie. „Diese haben wir um einige Features erweitert, die ins digitale Zeitalter passen“, erläutert Dettmering. Dem einzelnen User steht beispielsweise ein Anrufbeantworter zur Verfügung, der die aufgezeichneten Nachrichten in Form einer Audio-Datei im Anhang einer E-Mail zusendet. Darüber hinaus ist jeder Arbeitsplatz über ein Web-Interface individuell konfigurierbar.

Weitere Informationen und Bildmaterial erhalten Sie bei:**TEL2WEB GmbH**

Sputnik –
Agentur für Medienarbeit
Nils Dietrich
Hafenstraße 64
48153 Münster
Tel.: 02 51/ 62 55 61-13
Fax: 02 51/ 62 55 61-19
dietrich@sputnik3000.de

Audible GmbH

Silvia Jonas
Schumannstr. 6
10117 Berlin
Tel. (030) 310 191 132
Fax (030) 310 191 332
E-Mail: silvia.jonas@audible.de
Internet: www.audible.de

TEL2WEB GmbH

Die TEL2WEB GmbH ist Anbieter von leistungsstarken Kommunikationssystemen für die Internet-Telefonie. Als Technologie-Führer auf diesem Gebiet vertreibt das Unternehmen mit Sitz in Münster qualitativ hochwertige TK-Anlagen mit ISDN-Analog-Anbindung und integrierter DSL-Schnittstelle, die als Ersatz oder in Kombination mit bestehenden TK-Anlagen betrieben werden können. Neben der Produktion und dem Vertrieb von TK-Anlagen mit Voice over IP (VoIP) Schnittstelle hat sich das expandierende Unternehmen auf die Entwicklung von innovativen Kommunikationslösungen im Umfeld der VoIP-Technik sowie auf TK- und IT-Beratung mittelständischer Unternehmen spezialisiert. Weitere Infos unter: www.Tel2Web.com

Audible GmbH

Audible ist die führende Download-Plattform für Hörbücher. Die Audible GmbH mit Sitz in Berlin wurde am 30. August 2004 als Joint-Venture mehrerer starker Partner gegründet. Gesellschafter sind Audible, Inc., ein Tochterunternehmen von Amazon.com, Inc. (NASDAQ: AMZN), die Holtzbrinck Ventures GmbH, die Verlagsgruppe Random House (Bertelsmann) sowie die Verlagsgruppe Lübbe.

Derzeit stehen mehr als 30.000 Titel in deutscher, englischer, spanischer und französischer Sprache – darunter die größte Auswahl ungekürzter Hörbücher – von mehr als 800 Verlagen zur Verfügung. Audible ist weltweit exklusiver Hörbuch-Partner des Apple iTunes Store. Über 400 MP3-Player aller großen Hersteller inklusive aller Apple iPods sowie das Apple iPhone sind mit dem speziell für Hörbücher entwickelten Audible-Dateiformat kompatibel.

Bereits mehr als 400.000 Kunden laden die Hörbücher unter www.audible.de aus dem Internet auf ihren PC oder Mac herunter. Von dort können sie diese auf mobile Endgeräte wie MP3-Player, PDAs und Smartphones überspielen. Die Inhalte sind auch direkt auf dem PC / Mac abspielbar oder können als Audio-CD gebrannt werden. Der Handy-Service AudibleAir ermöglicht zudem den direkten Download von Audible-Hörbüchern und Audiomagazinen auf Mobiltelefone – ohne den Umweg über den PC. Mit dieser digitalen Bibliothek im Westentaschenformat, die jederzeit und an jedem Ort griffbereit ist, können Buchliebhaber endlich alle Bücher hören, die sie schon immer lesen wollten.