

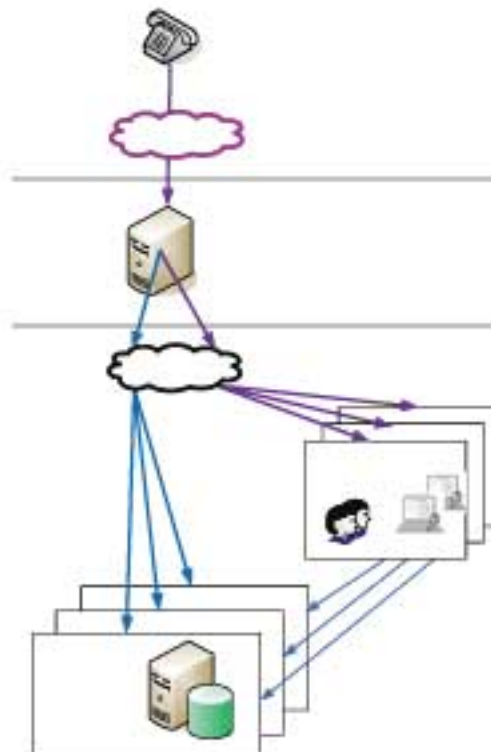
1. Beschreibung und Leistung

Managed-Services übernehmen für den Kinobetreiber die Investition in die Equipment-Beschaffung (Telefonie-Server mit SprachPortal + ACD + Gesprächsweiterleitung an die Kassen), den Support, die Sicherheit und die wöchentliche Filmtitelpflege.

Das Telefon ist in der Kommunikation mit dem Kino ein weiteres Mittel neben dem Internet. Es hat den Vorteil allgegenwärtig zu sein. Der Kunde erwartet Benutzerfreundlichkeit ("Der Computer versteht mich"), ständige Erreichbarkeit in Ort und Zeit, hohen Service-Level (99% der Anrufe werden innerhalb von 2 Sek. angenommen) und Transaktionsfähigkeit - informieren, reservieren, buchen. Natürlichsprachliche Dialoge zwischen Mensch und Maschine sind für viele ein spannendes Thema - für die Kinos Realität.

Die "Blech"-Agenten sind geschäftsfähig geworden und können das Kundenanliegen abschließend bearbeiten. Trotz allem bietet das Sprachdialogsystem zusätzlich als Fallback die Möglichkeit auch die direkte telefonische Kommunikation mit einem Menschen an der Kasse oder einem Call Center an.

Service verbessern und gleichzeitig Kosten senken sind der Motor der Automatisierung und der Akzeptanz. Die telefonische Schnittstelle ist Teil des unternehmerischen Geschäftsmodells.



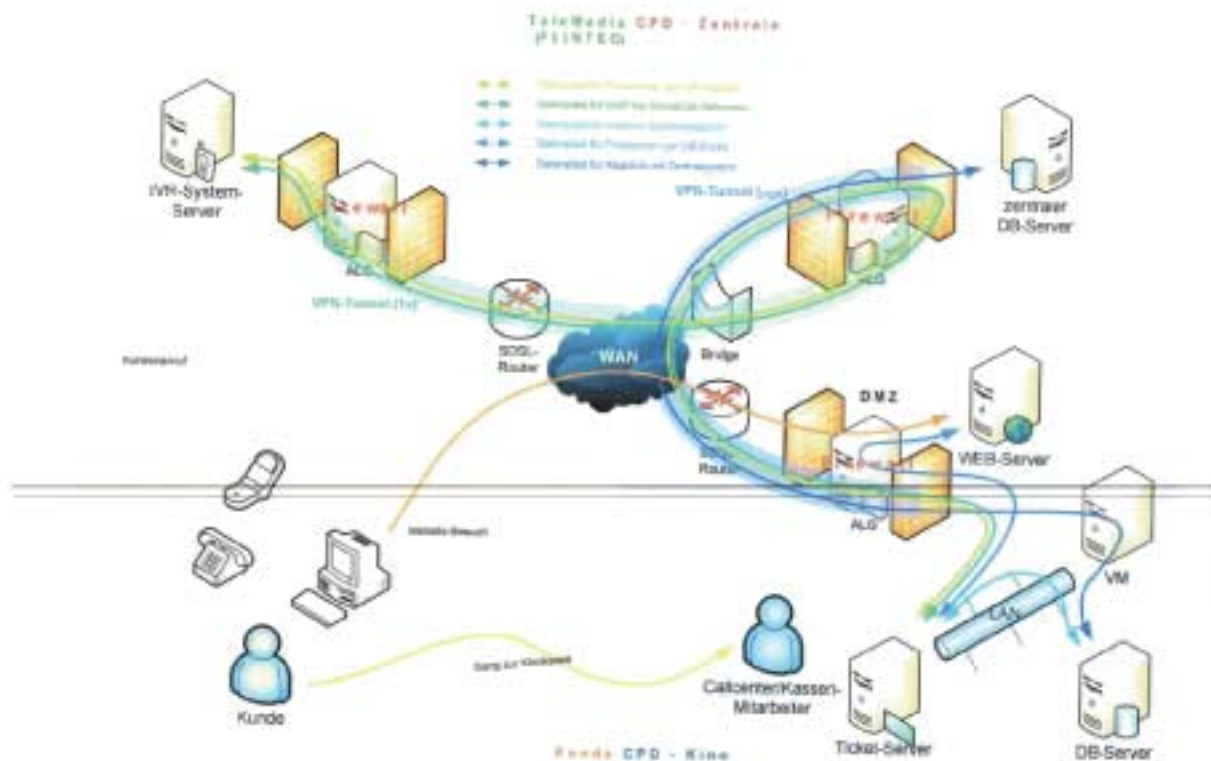
2. Installationsaufwand je Kino

Einträge in diverse Tabellen:

- Kassen-Gateway
- Sprachportal
- Pflege der Filmtitel
- ACD
- Softphones
- Einrichtung der Netz-Zugänge

Für die Haupt- und Unterbegrüßung ein Kino-spezifisches Voice-Over.

3. Darstellung der IVR-Anbindung an das Kassensystem



4. Support / Ansprechpartner

Der Support ist bei Störungen unter der 01805-776692, 24 Stunden an 7 Tagen die Woche erreichbar.

Supportleistungen bei Störungen des IVR-Systems werden, solange Sie auf Seiten des Kinos liegen, an diese verrechnet. Sollte die Störung nicht von einem System des Kinos ausgehen, bleibt dies für den Kinobetreiber kostenfrei.

Vertrieb: Florian Schöttner, Tel: +49 (0)176-1222 6661 (telemedia.tv)

Technischer Support über Firma Flintec GmbH

Zentrales IVR-System für Kinoketten mit Managed Service

Vorteile

- Hohe Verfügbarkeit (24 Stunden / 7 Tage die Woche)
- Hohe Qualität
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Hoher Komfort
- Niedrige Kosten und bei konsequentem Einsatz der 01805 SRN monatliche Erträge für den Kinobetreiber
- Corporate Identity

Funktionen

- Aktuelle Informationen zum Spielplan (bis zu 10 Tage)
- Automatische Platzreservierung (bis zu 10 Tage)
 - „Normale“ Reservierung
 - CineCard Reservierung
- Gesprächsweitergabe via Voice-Over-IP (keine Anrufgebühren)
 - an die Kassen (Zusatzfunktion)
 - Callcenter Steuerung mit ACD und Softphones (Zusatzfunktion)
- Wöchentliche Pflege der Filmtitel
 - Spracherkennung (freier Dialog) + Sprachsynthese (mehrsprachig)
- Auswahl des Kinos
 - bei Kinostandorten mit mehreren Kinos, aber nur einer 0180-5 SRN
- In Vorbereitung
 - Automatische Überwachung der Systeme
 - Buchung per Telefon

Rahmenbedingungen

Kassensystem: Jedes Kino hat sein eigenes lokales Kassensystem (Compeso)

Eingabe am Telefon: Sprache → freier Dialog für die 1. Ebene

Beispiel: *„Für den Film **Stirb Langsam 4.0** morgen Abend um 20 Uhr 30 hätte ich gern 2 Logenplätze.“*

Ausgabe am Telefon: Ansage der Filmtitel erfolgt per Sprachsynthese

Option: Gesprächsweitergabe per Voice-Over-IP an eine freie Kasse.

Das System kann z.B. im Live-Einsatz beim Cineplex Bruchsal getestet werden:

01805-KinoBR = 01805-546627

Aus Sicherheitsrelevanten Gründen sollte trotz VoIP das eigene Telefonsystem an den Kassen als Backup System erhalten bleiben und parallel zum VoIP laufen. Sollte es wider erwarten zu einem Systemausfall kommen, kann dieses als Notfallsystem genutzt werden.