

## Klantencase Teksttelefoon KPN



### Over de Teksttelefoon Bemiddelingsdienst van KPN

Doven en slechthorenden maken regelmatig gebruik van de speciale Teksttelefoon Bemiddelingsdienst van KPN. Deze dienst is bij doven en slechthorenden ook wel bekend als Teleplus. Binnen twee jaar wordt er gestreefd naar een gezamenlijke modernisering van deze service. De eerste stap is nu in samenwerking met @Voicetec gezet.



### Business probleem

Al 25 jaar stelt de Teksttelefoon Bemiddelingsdienst doven en slechthorenden in staat om via een bemiddelaar te telefoneren met horende personen en vice versa. Een medewerker van het contact center vertaalt de getypte tekst naar gesproken tekst en/of andersom. De huidige oplossing was technisch verouderd en medewerkers van de teksttelefoon bemiddelingsdienst konden naast deze dienst niet voor andere diensten werken wat inefficiëntie tot gevolg had.

### Geboden oplossing

Om een modern alternatief te kunnen bieden en vanwege de opkomst van nieuwe communicatiemiddelen als e-mail, SMS en Internet-Chat, zijn de eerste stappen genomen door in samenwerking met @Voicetec de bestaande hardware te vervangen door een Avaya gebaseerd telefoniesysteem. De nieuwe communicatie oplossing moest in staat zijn om de al bestaande teksttelefoon systemen die bij de gebruikers thuis staan te ondersteunen. De oplossing moest tevens in staat zijn om de teksttelefoon applicatie beter te integreren binnen het bestaande contact center van SNT Nederland, die deze dienst al zo'n 25 jaar voor KPN uitvoert. Met behulp van speciale maatwerk software werden het technisch platform en de applicatie op elkaar afgestemd en de integratie gerealiseerd.

## Resultaten

Voor de gebruiker van de Teksttelefoon Bemiddelingsdienst is er niets veranderd. Ook doven en slechthorenden die een Blackberry gebruiken om via de Teleplus service te communiceren kunnen dit onveranderd voortzetten. Software specialisten van @Voicetec hebben de koppeling voor deze dienst herschreven. Door deze speciaal ontwikkelde software is het voor SNT mogelijk om de agents efficiënter in te zetten, doordat ze niet meer uitsluitend deze taak uitvoeren. De exploitatiekosten van de Teleplus dienst zijn daardoor ook beter beheersbaar.

Door de uitvoer van dit maatwerk project heeft @Voicetec veel kennis opgedaan over deze specifieke materie. Deze kennis en ervaring gebruiken wij nu om samen met SNT als partners in de toekomst mogelijkheden van deze dienst verder te onderzoeken en te ontwikkelen.