VoiceObjects

simplifying voice technologies



Voice Web Portal.
Für Ihren Erfolg.

T · · Com · · · ·

VoiceObjects
simplifying voice technologies



Voice Web Portal – Die Sprachdialo

Die Mehrheit der Kundenkontakte läuft heute nach wie vor telefonisch ab. Die Anzahl der Call Center für diese Kundenkontaktpflege steigt kontinuierlich und konsequenterweise auch die Frage nach der Automatisierung von Standard-Anfragen, bzw. der Bereitstellung von Diensten für die intelligente Vorselektion von Anrufern bevor sie zum Agentenarbeitsplatz durchgestellt werden.

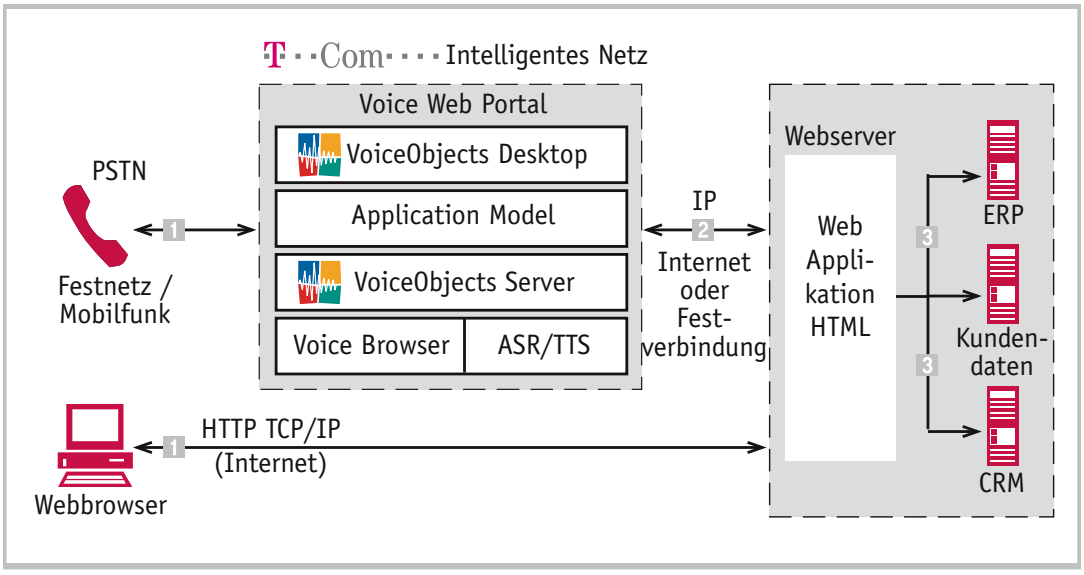
Viele vorgefertigte Lösungen für diesen Einsatzbereich haben allerdings die Erwartungen der Kunden und Anrufer nicht erfüllt, waren im Dialog-Design oft unflexibel oder nicht ohne hohen Aufwand auf den Geschäftszweck des Kunden anpassbar.

Mit dem Voice Web Portal-Angebot von T-Com und VoiceObjects gibt es jetzt eine neue Möglichkeit, moderne Sprachdienste schnell und in hoher Qualität zu erstellen. Die direkt im intelligenten Netz von T-Com verfügbare IVR erlaubt es diese Dienste ohne hohe Anschaffungskosten direkt zur Miete zu nutzen.

Mittels der VoiceObjects Factory können auf den Kunden zugeschnittene Lösungen angeboten werden, die sich selbstverständlich in die bestehenden Geschäftprozesse integrieren.

Der Kundenkontakt ist mit diesem modernen Sprachdienste-Angebot rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche möglich. Neben dem Ausbau von Serviceleistungen und signifikanten Kosteneinsparungen im Call Center erreichen Unternehmen mit dem Voice Web Portal auch eine deutliche Entlastung der bisherigen Agenten von Routineaufgaben. So kann Fachwissen zukünftig besser und gezielter eingesetzt werden.

Voice Web Portal. Webserver gehostet in der VWP Plattform im Intelligenten Netz von T-Com.





g-Lösung im Netz von T-Com

Mit der integrierten Voice Web Portal Lösung von T-Com und VoiceObjects erhalten sie:

- Kostengünstige Anwendungsentwicklung von modernen Sprachdiensten auf Basis von Internet-Technologie und VoiceXML.
- Trennung der Sprachdienst-Logik von der Sprachverarbeitung (Anrufabwicklung, Spracherkennung, Text-to-Speech, usw.)
- Hoher Grad an Integration von bestehenden Web-Inhalten oder Backend-Datenbanken. Zugriff auf diese Daten per Sprachdienst als Self-Service Anwendung.
- Einfache Änderung einmal erstellter Anwendungen in Echtzeit und Bereitstellung neuer Dienste im laufenden Betrieb. Keine Anrufunterbrechung oder Nichterreichbarkeit.
- Integration der automatisierten Sprachdienste in die Call Center Umgebung. Bei Bedarf kann ein Transfer zum Live-Agent durchgeführt werden, der über den bisherigen Dialogverlauf am Arbeitsplatz informiert wird.
- Höchste Ausfallsicherheit durch vollständige Integration der Voice Web Portal Lösung in das Intelligente Netz von T-Com.
- Medienübergreifende Informationsbereitstellung wie SMS, MMS, E-Mail, oder Fax-Versand können einfach in die Sprachdienste integriert werden.

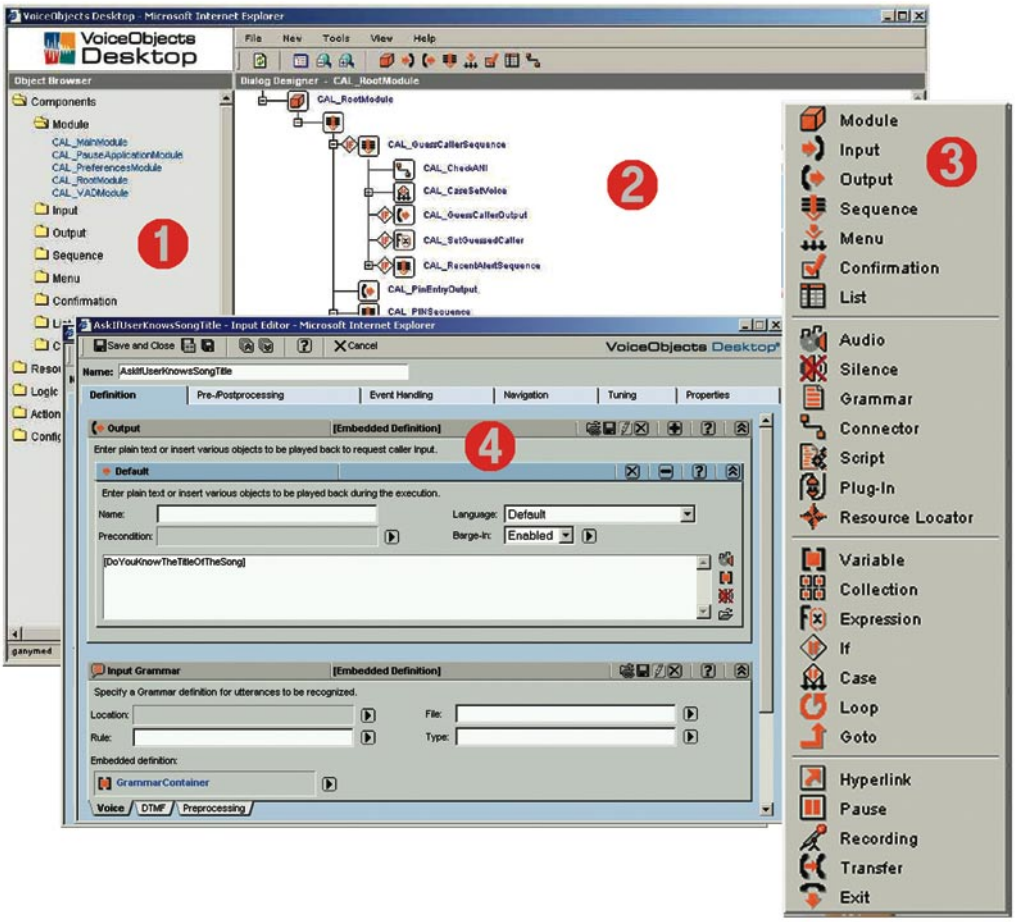
Neben diesen Möglichkeiten bietet das Voice Web Portal auch:

- Dialogpersonalisierung auf Grund von Anrufer-Erkennung und Prioritätsmerkmalen. Ermöglicht attraktive Sprachdienste mit individueller Dialoggestaltung für jeden Anrufer.
- Schnell erweiterbare Kapazitäten bei erhöhten Anruferaufkommen durch skalierbare Server Architektur.
- Integrierte Monitoring und Log-Optionen, die in die bestehenden Reporting-Umgebungen eingebunden werden können.
- Entwicklung und Bereitstellung der Sprachdienste als Gesamtlösung im Intelligenten Netz von T-Com oder als verteilte Lösung mit einer Installation der Dialog Server Komponente VoiceObjects Factory in der heimischen EDV.

Zu allen Produkten und Leistungsmerkmalen finden Sie mehr Infos unter www.VoiceObjects.com

VoiceObjects Factory: Integrierte Entwicklungsumgebung für moderne sprachgesteuerte Dienste

1. Wiederverwendbare VoiceObjects im Projekt.
2. Arbeitbereich für Dialog Designer.
3. Liste der verfügbaren VoiceObject Typen.
4. Objekt Editor für alle VoiceObject Definitionen.



Besonderheit der VoiceObjects Factory für das Erstellen von Sprachdiensten:

- Benötigt keine spezialisierten Entwickler mit Kenntnissen in VoiceXML oder Java für die Erstellung moderner Sprachdienste. VoiceObjects Factory generiert die notwendigen Dialog-Segmente (z.B. VoiceXML) eigenständig und 100% fehlerfrei zum Zeitpunkt des Anrufs. Dies gewährleistet höchste Flexibilität bei der Dialoggestaltung (ähnlich dynamischer Web-Seiten im Internet).
- Steuerung des gesamten Life-Cycle- und Administrations-Prozesses für den Sprachdienst in einer Oberfläche.
- Browser-basierte Entwicklung und Administration der Sprachdienste durch einfaches Point-and-Click Authoring mit dem VoiceObjects Desktop. Durch Nutzung des so genannten VoiceObject-Prinzips können Entwickler aus einem Baukasten von Dialogkomponenten ihren eigenen Sprachdienst oder Module für kombinierte Sprachdienste erstellen.
- Integrierte Layer-Funktion für die einfache Personalisierung von Sprachdiensten oder die Bereitstellung von Diensten in mehreren Sprachen.

Haben Sie noch Fragen zum Voice Web Portal?

VoiceObjects AG, • Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
Ansprechpartner: Oliver Hirzmann,
Sales Manager Telecommunication
Tel.: (0)2204-845 5139
Email: ohirzmann@VoiceObjects.com

Deutsche Telekom AG,
T-Com Zentrale
Postfach 2000
53105 Bonn
www.t-com.de/mehrwertloesungen
Hotline Mehrwertlösungen freecall 0800 330 0800

VoiceObjects
simplifying voice technologies

T · · Com · · ·