VoiceObjects
simplifying voice technologies

Pressemitteilung

Call Center World in Berlin: Halle 1, Stand D3

VoiceObjects auf der Call Center World 2004

Effizienz- und Qualitätssteigerungen durch telefonbasierte Customer Self Services

Voice Application Management Systeme in der Praxis

Bergisch Gladbach, den xx.01.2004: Die VoiceObjects AG, Anbieter des weltweit führenden Voice Application Management Systems (VAMS) zeigt auf der kommenden Call Center World verschiedene Praxisbeispiele für den Einsatz von automatisierten Sprachanwendungen im Kundenkontakt. Messebesucher erhalten anhand von Live- Präsentationen einen Einblick in den Business Case einer serverbasierten, integrierten Entwicklungs- und Betriebsumgebungen für Sprachanwendungen: Die von VoiceObjects angebotene Software-Lösung, die sog. VoiceObjects Factory bietet insbesondere Vorteile bei großen, massentauglichen Sprachdialogsystemen, die sich bei Einsatz dieser Lösung ebenso schnell wie wirtschaftlich entwickeln und betreiben lassen. Die VoiceObjects Factory ermöglicht den Aufbau benutzerfreundlicher Voice User Interfaces (VUI, Benutzerschnittstelle via Telefon) als Voraussetzung für eine hohe Kunden- Akzeptanz . Die auf der Messe erstmals einem breiten Publikum gezeigten Prototypen, eine Telefonbanking-Anwendung sowie ein Infotainment-Portal für Mobilfunkkunden, haben bereits führende Unternehmen überzeugt: Eine große deutsche Privatkundenbank stellt zurzeit ihr Telefon-Banking-System für ein Aufkommen von etwa 100.000 Anrufen pro Tag auf Basis der VoiceObjects Factory um. Und ein großes deutsches Mobilfunkunternehmen baut mit Hilfe der VoiceObjects Factory zur Zeit ein großes Voice-Portal auf. Die dort angebotenen Services dienen der Kundenbindung und bieten darüber hinaus ein attraktives Umfeld für die Vermarktung von Mehrwert-Diensten und Multimedia- Produkten.

Automatisierte Sprachanwendungen im Call Center

Eine qualitativ hochwertige Sprachanwendung ist in der Lage, die Call Centers Kosten deutlich zu senken und gleichzeitig die Servicequalität zu erhöhen. Das Prinzip ist simpel: Wenn „virtuelle“ Gesprächspartner sämtliche Standardanfragen übernehmen, können sich die Call Center-Agenten intensiver als bisher um individuelle Kundenanliegen sowie um die Kundenberatung kümmern. Somit können mit weniger Personal mehr Anrufer besser betreut werden. Die Giga Information Group schätzt, dass sich durch den Einsatz von automatisierten Sprachanwendungen bis zu 30 Prozent der Betriebskosten eines Call Centers einsparen lassen.

Voice Application Management Systeme

Das VAMS der VoiceObjects AG umfasst eine grafische Entwicklungsumgebung für die einfache und schnelle Erstellung von Sprachanwendungen sowie eine serverbasierte Betriebsumgebung für die Generierung von ebenso anspruchsvollen (weil individuellen und personalisierten) wie komplexen Sprachdialogen. Eine auf VoiceObjects Factory basierende Sprachanwendung kann vollständig in die Webinfrastruktur des Kunden integriert werden und nutzt somit die bestehende Geschäftslogik und Business-Prozesse und greift auf die gleichen Datenbestände zurück. Außerdem lassen sich mit Hilfe der VoiceObjects Factory ohne Programmierkenntnisse wirklich benutzerfreundliche VUIs erstellen. Eine genau auf die Bedürfnisse der einzelnen Anrufer abgestimmte, personalisierte Dialogführung und Kundenansprache sowie eine angenehme akustische Gestaltung sorgen für eine hohe Akzeptanz. Dafür stellt die VoiceObjects Factory den Entwicklern eine ganze Reihe einzigartiger Funktionalitäten zur Verfügung. Ein weiterer Vorteil eines VAMS liegt in seiner Flexibilität: „Die VoiceObjects Factory erlaubt es, neue Services wesentlich schneller auf den Markt zu bringen als bislang möglich und die Inhalte ohne großen Aufwand stets aktuell zu halten. Wegen der hohen Skalierbarkeit und zentralen Wartungs- und Monitoring-Funktionen lassen sich auch große Anwendungen für mehrere hunderttausend Anrufer pro Tag problemlos und wirtschaftlich realisieren und betreiben“, erläutert Tiemo Winterkamp, Head of Product Management & Strategy bei der VoiceObjects AG.

VoiceObjects Factory in der Praxis

Das anspruchsvolle, benutzerfreundliche Voice-Services und deren ökonomischer, reibungsloser Betrieb auch bei sehr großen Installationen mit VAMS kein Widerspruch mehr sind, zeigt VoiceObjects anhand der Demoversion „Telefon- Banking“, die auf dem Prototypen eines aktuellen Projektes basiert: Das neue Sprachdialog-System einer großen deutschen Privatkundenbank wird mit der VoiceObjects Factory erstellt und soll künftig mit über 700 Ports mehr als 100.000 Anrufer pro Tag bedienen. Damit möchte die Bank die Benutzerfreundlichkeit im Vergleich zum Vorgängersystem signifikant verbessern und so die Kunden- Akzeptanz durch die Kunden deutlich erhöhen. Die Effizienzsteigerungen im Call Center werden laut den Berechnungen der Bank die Kosten für die Einführung der VoiceObjects Factory bereits nach wenigen Monaten amortisieren.

Bildmaterial
Eine printfähige Grafik der VoiceObjects Factory-Architektur steht unter www.unicat-communications.de/2_4_1.html zum Download bereit.

Über die VoiceObjects AG
Die VoiceObjects AG entwickelt und vermarktet mit der VoiceObjects Factory das weltweit führende Voice Application Management System für die einfache und schnelle Erstellung von automatisierten Sprachdiensten im telefonischen Kundenkontakt. Unternehmen und Behörden erhalten damit einen effizienten Kommunikationskanal für Informations-, Transaktions- und Entertainment-Dienste.

VoiceObjects hat mit dem strategischen Investor Deutsche Telekom (T-Venture) einen Global Player an seiner Seite. Die führende Position der VoiceObjects AG wird weiterhin durch Partnerschaften mit Unternehmen wie Comverse, IBM, Genesys sowie VoiceGenie unterstützt und bringt das Unternehmen in eine exzellente Position für die weitere Internationalisierung. Weitere Partner sind Nuance, SpeechWorks, SVOX und Voxpilot.

Das 2001 gegründete, nicht börsennotierte Unternehmen ist Mitglied im VoiceXML-Forum und im W3C. Neben dem Hauptsitz Bergisch Gladbach unterhält VoiceObjects eine Niederlassung in London.

Für Rückfragen stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

VoiceObjects AG
Sabine Winterkamp
Friedrich-Ebert-Straße
D-51429 Bergisch Gladbach
Telefon (02204) 845-142
Fax (02204) 845-110
Mobil (0173) 2877221
swinterkamp@VoiceObjects.com
www.VoiceObjects.com

unicat communications
Gabi Eckart & Anja Seubert GbR
Thomas Konrad
Alois-Gilg-Weg 7
D-81373 München
Telefon (089) 743452-20
Fax (089) 743452-52
voiceobjects@unicat-communications.de
www.unicat-communications.de