VoiceObjects
simplifying voice technologies

Pressemitteilung

VoiceObjects erhält Großauftrag von der Postbank

Das Telefonbanking der deutschen Großbank wird mit modernster Sprachtechnologie ausgestattet

Bergisch Gladbach, den 22.01.2004: Die VoiceObjects AG wurde von der Postbank AG, der mit 11,5 Millionen Kunden größten deutschen Retailbank, mit der Erstellung eines neuen automatischen Telefonbanking-Systems beauftragt. Wie der führende Anbieter so genannter Voice Application Management Systeme (VAMS) heute bekannt gibt, umfasst der Auftrag die Integration der sprachverarbeitenden Systeme mit der entsprechenden Backend-Software und den dazugehörigen Datenquellen sowie die Entwicklung neuer Anwendungen und Services für die Telefonbanking-Kunden. Die Postbank hatte sich für VoiceObjects entschieden, nachdem das Konzept eines auf offenen Standards basierten Managementsystems im Testbetrieb bereits hinsichtlich Qualität und Benutzerkomfort überzeugt hatte. Kundenbefragungen unter Postbank-Kunden ergaben, dass 78 Prozent der befragten Anrufer mit dem Testsystem zufrieden bis sehr zufrieden waren. Vor allem die Art der Ansprache und die Natürlichkeit der Anwendung wurden als positiv bewertet.

Auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten konnte das Lösungskonzept der VoiceObjects überzeugen: Ein derart großes, für über 100.000 Anrufe pro Tag ausgelegtes System ist nur mit einem serverbasierten VAMS wirtschaftlich zu betreiben. Ein wesentliches Auswahlkriterium im Sinne des Investitionsschutzes war auch, dass die bestehende IBM Middleware und die Spracherkennungssoftware, ebenfalls von IBM, weiter genutzt werden können.

„Wir werden in kürzester Zeit unser Telefonbanking-System komplett relaunchen, um in punkto Benutzerfreundlichkeit, Wirtschaftlichkeit und Zukunftssicherheit einen großen Schritt nach vorne zu tun. Das Konzept des sprachbasierten Customer-Self-Service über das Telefon passt ideal in unsere Multichannel-Strategie“, so Werner Wessinghage, Bereichsleiter Direktvertrieb bei der Postbank.

„Der Auftrag eines so renommierten Unternehmens wie der Postbank markiert für unser Unternehmen einen entscheidenden Schritt und unterstreicht unsere Produkt- und Lösungskompetenz“, kommentiert Karl-Heinz Land, Vorstandsvorsitzender der VoiceObjects AG. „Eine Installation in dieser Größe aufzubauen und zu betreiben, ist eine Herausforderung, die ohne die Leistungsfähigkeit der VoiceObjects Factory weder technisch möglich noch wirtschaftlich vertretbar gewesen wäre“, so Land weiter.

Bildmaterial sowie Hintergrundinfos können Sie per E-Mail unter voiceobjects@unicat-communications.de anfordern bzw. unter http://www.unicat-communications.de/2_4_1.html downloaden.

Das Unternehmen: VoiceObjects AG
Die VoiceObjects AG entwickelt und vermarktet mit der VoiceObjects Factory ein Management System für die einfache und schnelle Erstellung von sprachgesteuerten Diensten. Das nicht börsennotierte Unternehmen mit Hauptsitz ist Bergisch Gladbach unterhält eine Niederlassung in London.

Mehr Informationen unter www.voiceobjects.com.

Das Produkt: VoiceObjects Factory
V*oiceObjects Factory* ist das führende Voice Application Management System (VAMS) für die Entwicklung und den Betrieb personalisierter Sprach- und DTMF-Anwendungen (dual tone multi frequency). Das Konzept beruht auf der dynamischen Erzeugung von Sprachdialogen aus Objekten – den *VoiceObjects*. Diese lassen sich mit integrierten Werkzeugen nach dem Lego-Prinzip ohne aufwändige Programmierung auf der Grundlage modularer Bausteine zu interaktiven Dialogen beliebiger Komplexität zusammenstellen. Die Hersteller-unabhängige Software unterstützt Standards wie VoiceXML oder SALT. Die *VoiceObjects Factory* besteht aus dem skalierbaren *VoiceObjects Server* für die dynamische Dialogausführung und aus dem Browser-basierten *VoiceObjects Desktop* für Design und Entwicklung sowie Administration und Management. Somit integriert *VoiceObjects Factory* Werkzeuge für den Betrieb mit Funktionen für Erstellung und Administration, Wartung und Dialog-Analyse in einer Oberfläche. Die Software ist für die Web Application Server Apache Tomcat, Bea WebLogic, Caucho Resin, IBM WebSphere Application Server, JBoss und Jetty verfügbar.

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