VoiceObjects
simplifying voice technologies

Pressemitteilung

VoiceObjects und T-Com bieten in Kooperation Sprachportale als Dienstleistung an

Neues Serviceangebot für Geschäftskunden – schlüsselfertige, individuelle Sprachportale für den telefonischen Kundenservice – Infrastruktur, Erstellung, Implementierung und Wartung der Sprachservices als Dienstleistung

Berlin, den 10.02.2004: Ab sofort steht den Geschäftskunden von T-Com mit dem Voice Web Portal ein völlig neuartiges Angebot zur Verfügung: Mit unternehmenseigenen Sprachdialogsystemen können sich Anrufer weitgehend selbst bedienen, die Mitarbeiter im Call Center werden entlastet. Wie T-Com und die VoiceObjects AG anlässlich der Call Center World heute bekannt gaben, stellen die beiden Anbieter gemeinsam schlüsselfertige, unternehmenseigene Sprachdialog-Anwendungen als Managed Service bereit. Neben der Beratung, Erstellung, Implementierung und dem Betrieb der Sprachanwendungen über Infrastrukturen von T-Com umfasst das neue Serviceangebot auch die Aufnahme der Ansagen sowie das intelligente, attraktive Dialogdesign für eine intuitive Benutzerführung. Das mehrmandantenfähige Voice Web Portal ist mit modernster, mehrsprachiger Spracherkennungs- bzw. Sprachsynthesesoftware ausgestattet und erschließt Web-Content und -Services für das Telefon.

Im Rahmen der Kooperation liefert VoiceObjects mit dem Voice Application Management System (VAMS) VoiceObjects Factory die technische Grundlage für die effiziente Entwicklung und den wirtschaftlichen Betrieb der Voice Web Anwendungen. Zudem bringen die VoiceObjects Design-Experten ihr Know-how für die Gestaltung anspruchsvoller, individueller Anwendungen mit hohem Bedienkomfort ein. T-Com kümmert sich um die Vermarktung und die Beratung sowie um die Umsetzung von der Erstellung und Implementierung über das Hosting und die Administration bis zur Wartung der Sprachanwendungen. Über das Voice Web Portal können Unternehmen die für ihren Internetauftritt erstellten Inhalte und Services auch über das Telefon zugänglich machen. Dadurch können Firmen aus unterschiedlichen Branchen wie Touristik, Versandhandel, Online-Banking, Versicherungen, Energieversorgung, Telekommunikation und Medien einen großen Teil ihrer Transaktionen automatisiert abwickeln. Die daraus resultierende Entlastung der Mitarbeiter im Call Center spart nicht nur Personalkosten, sondern steigert auch die Qualität der Kundenbetreuung: Die Agenten

können sich eingehender um beratungsintensive Kundengespräche kümmern, und die Kunden können sich via Telefon rund um die Uhr selbst bedienen.

Serviceplattform Voice Web Portal

Mit der integrierten grafischen Entwicklungsumgebung der VoiceObjects Factory können die Designer individuelle, hochwertige Services in der jeweiligen Corporate Identity der Unternehmen erstellen, die sogar für die einzelnen Anrufer personalisierbar sind. „Ein kritischer Faktor für den Erfolg solcher Sprachportale ist die Akzeptanz durch die Anrufer. Diese kann nur durch eine angenehme Präsentation und hohen Bedienkomfort erreicht werden. Dazu genügt es nicht, einfach den Content im bestehenden Web-Auftritt vorzulesen. Webseiten sind schließlich visuelle Medien, die Interaktion mit Sprachportalen erfolgt aber über Ohr und Stimme“, erläutert Karl-Heinz Land, Vorstandsvorsitzender der VoiceObjects AG.

Die VoiceObjects Factory bindet die im jeweiligen Unternehmen vorhandenen E-Business-Systeme wie SAP oder Siebel ein und integriert deren Geschäftslogik und -prozesse. Auch stellt die Software standardisierte Schnittstellen zu bereits für das Web erstellten Anwendungen sowie zu den entsprechenden Content-Datenbanken bereit. Die Software passt Präsentation und Wiedergabe der Inhalte dem Medium Telefon an und stellt sie über das so genannte Voice User Interface bereit. Alle Services, auf welche die Kunden bisher nur online zugreifen konnten, stehen nun über das Telefon zur Verfügung.

„Mit unserer VoiceObjects Factory ist T-Com in der Lage, jedem Kunden eine individuell auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Lösung anzubieten. Diese Plattform wird neue Maßstäbe in Qualität, Leistungsfähigkeit und Flexibilität sprachgesteuerter Services setzen“, so Land weiter.

Das neue Serviceangebot wird auf der Call Center World im Berliner Estrel Convention Center vom 10. – 11. Februar 2004 (T-Com, Stand 1.A16/18 und VoiceObjects, Stand 1.D3) und auf der CeBIT in Hannover vom 18. – 24. März 2004 (T-Com, Halle 26, Stand 1 und VoiceObjects, Halle 12, Stand C50) präsentiert.

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 in Bergisch Gladbach unterhält eine Niederlassung in London.

Pressekontakt

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