VoiceObjects

all business is vocal



Voice Web Portal.
Für Ihren Erfolg.

T · · Com · · · ·

VoiceObjects
all business is vocal



Voice Web Portal

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.

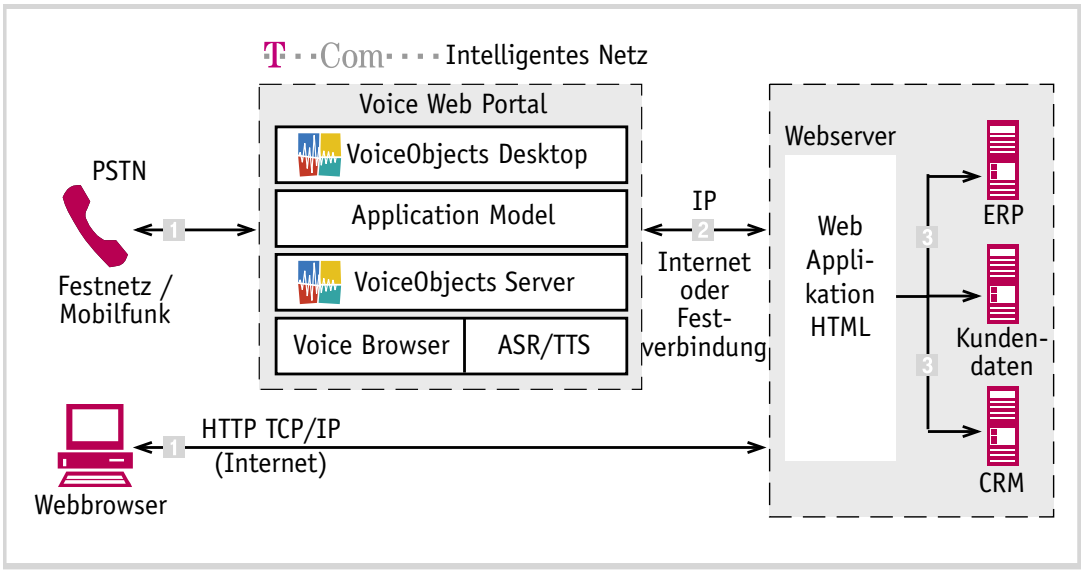
Viele vorgefertigte Lösungen für diesen Einsatzbereich haben allerdings die Erwartungen der Kunden und Anrufer nicht erfüllt, waren im Dialog-Design oft unflexibel oder nicht ohne hohen Aufwand auf den Geschäftszweck des Kunden anpassbar.

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.





Die Sprachdialog-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

Firmenzentrale EMEA • VoiceObjects AG • Friedrich-Ebert-Strasse • 51429 Bergisch Gladbach • Fon: +49 (0)2204 845-100
Fax: +49 (0)2204 845-101 • info@VoiceObjects.com • www.VoiceObjects.com

VoiceObjects ist in Deutschland und anderen Ländern ein eingetragenes Warenzeichen der VoiceObjects AG. VoiceObjects X5, VoiceObjects Server, VoiceObjects Desktop, VoiceObjects Infostore, VoiceObjects Analyzer, VoiceObjects XDK, VoiceObjects Studio, VoiceModules, VoiceTemplates, und „all business is vocal" sind in Deutschland oder anderen Ländern eingetragene Warenzeichen der VoiceObjects AG. Alle weiteren Warenzeichen, Handelsnamen und Dienstleistungsmarken, die im vorliegenden Dokument aufgeführt werden, gehören den jeweiligen Eigentümern.

Der Dokumentinhalt basiert auf Informationen, die wir als zuverlässig einstufen; für die Fehlerfreiheit und Vollständigkeit des Inhalts übernehmen wir jedoch keine Gewährleistung. VoiceObjects übernimmt für den Dokumentinhalt keinerlei Gewährleistung oder Garantie. Aus der Verbreitung des Dokuments oder dessen Inhalt können keine Haftungsansprüche gegen VoiceObjects entstehen. Copyright 2001-2005 VoiceObjects AG und ihre Lizenzgeber. Alle Rechte vorbehalten. In Deutschland veröffentlicht.