VoiceObjects
all business is vocal



VoiceObjects Server™/Infostore

Plattformumfassende, zentrale Datenerfassung für Echtzeit-Analysen

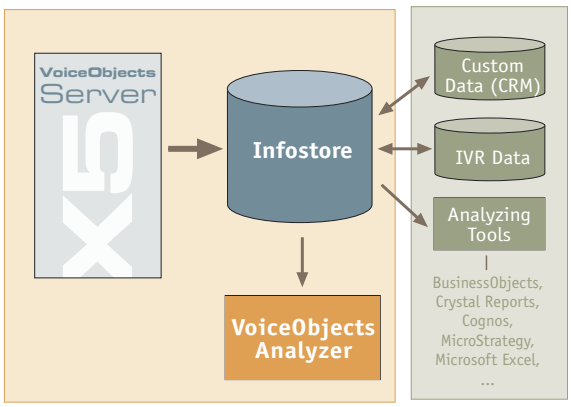
Sprachdialogsysteme mit hohem Durchsatz, wie z.B. in Contact Centern und Infotainment-Portalen, erzeugen eine enorme Menge an Kontaktdaten. Für die Überwachung und Optimierung von Sprach- oder DTMF-Systemen müssen die Betreiber bislang exemplarische Benutzerbefragungen durchführen oder auf aggregierte Daten zurückgreifen. Um diese Beschränkung zu überwinden, speichert VoiceObjects Server die Interaktionsdaten zu den Dialogen systematisch in einer multidimensionalen Datenstruktur – Infostore. Sie bilden die Grundlage für Analysen des Anruferverhaltens, Systemüberwachung und Tuning der Dialoge.

Produkt in Kürze

- Echtzeit-Datenerfassung für jeden Anruf
- Vordefiniertes, multi-dimensionales Datenmodell
- Offene, relationale Datenspeicherung (IBM DB2, Oracle, Microsoft SQL Server, MaxDB by MySQL, PostgreSQL)

VoiceObjects Infostore – die Grundlage für flexible Analysen

Aussagekräftige Dialoganalysen erfordern eine qualitativ hochwertige Datenbasis. VoiceObjects Server schreibt Detaildaten aus dem gesamten Sprachsystem in eine zentrale, relationale Datenbank, dem sogenannten Infostore. Das standardisierte Datenmodell kann einfach mit vorhandenen Data Warehouse- und CRM-Systemen sowie anderen Unternehmensdaten verknüpft werden. So erhalten Unternehmen eine umfassende Übersicht über die Interaktionen der Kunden und die Systemleistung. VoiceObjects Infostore profitiert dabei von der Architektur des VoiceObjects Server. Diese gewährleistet, dass Protokollierungsprozesse nicht die Leistung des Gesamtsystems beeinträchtigen.



Klare Vorteile

Flexible Analyse

Infostore kann mit Standard-Berichtswerkzeugen wie Microsoft Excel oder Crystal Reports genutzt werden. Für umfassende Analysen eignet sich VoiceObjects Analyzer, der über zahlreiche vorkonfigurierte Berichtsvarianten und multidimensionale Analysefunktionen verfügt.

Datenerfassung in Echtzeit

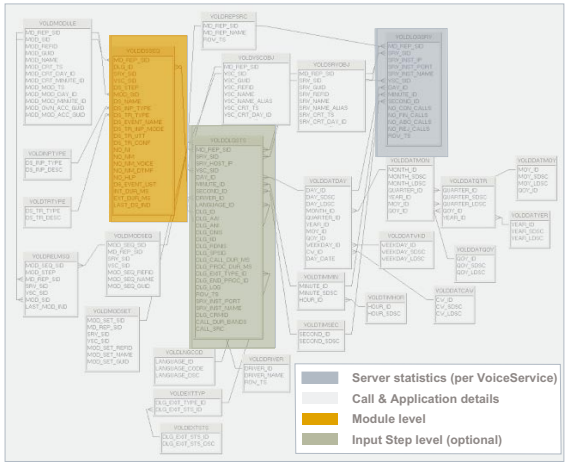
Infostore erfasst in Echtzeit die Daten von VoiceObjects Server und speichert diese zentral in eine relationale Datenbank. Insbesondere bei verteilten Systemen ist dies von Vorteil, denn die Daten werden nicht auf verschiedenen Servern abgelegt. Die Datenerfassung wird ausschließlich durch die Kapazität der Datenbank begrenzt.

Offene, umfassende Architektur

Durch die offene und erweiterbare Architektur und das relationale Datenbankmodell können die Dialogdaten leicht mit anderen Informationen verknüpft werden, z.B. mit Kunden- und Unternehmensdaten, Daten der Anrufsteuerung oder Informationen aus anderen Quellen.

Flexibel erweiterbar

Standardauswertungen lassen sich durch zusätzliche individuell definierbare Dialogdaten anreichern. Unternehmen erhalten so alle Information, die sie für die Entwicklung und Optimierung der Dialoge und Geschäftsprozesse benötigen.



Konsolidierte Daten per Mausklick

Mit der Bereitstellung multidimensionaler Analysen von Sprachapplikationen, die auf dem VoiceObjects Server betrieben werden, komplettiert VoiceObjects das Managementkonzept für den gesamten Life Cycle von Sprachapplikationen. VoiceObjects Server erfasst alle relevanten Daten der Dialoge sowie wichtige Informationen zur ASR- und Serverleistung und speichert diese in eine angebundene relationale Datenbank. Die Serverfunktionalität zur Datenspeicherung in die Datenbank direkt nach dem Anruf wird durch einen einzigen Mausklick aktiviert – weitere Prozesse der Bearbeitung und Zusammenstellung sind nicht erforderlich. So können in kürzester Zeit Berichte und Scorecards generiert werden. Durch die enge Verknüpfung mit VoiceObjects Server erfasst Infostore die Information aller Server in einem Cluster. Auch bei einem hohen Aufkommen gleichzeitiger Abläufe werden synchronisierte Daten zuverlässig ohne Einfluss auf den Betrieb der Sprachanwendung mit Infostore in die Datenbank geschrieben.

Infostore kann mit bestehenden relationalen Datenbanken genutzt werden. Das umfassend dokumentierte, multidimensionale Datenmodell enthält Informationen über die Server-Nutzung, die Anzahl der Anrufe und deren Status sowie Dialogmuster, Navigationspräferenzen, Statistiken zur Spracherkennung etc.

VoiceObjects Infostore unterstützt alle gängigen relationalen Datenbankmanagementsysteme, u.a. IBM DB2, Oracle, Microsoft SQL Server, MaxDB by MySQL und PostgreSQL.

VoiceObjects X5 - Sprachanwendungen erfolgreich managen

Die Plattform bietet Unternehmen eine offene und flexible Infrastruktur zum erfolgreichen Management des gesamten Lebenszyklus von Sprachanwendungen. VoiceObjects X5 besteht aus folgenden Produkten:

- **VoiceObjects Server –** Zentrale Komponente für skalierbaren Betrieb und hohe Verfügbarkeit von interaktiven Sprachanwendungen
- **VoiceObjects Desktop –** Web-basierte mandantenfähige Umgebung zur kollaborativen Umsetzung aller Aufgaben im Lebenszyklus von Sprachdialogen
- **VoiceObjects Studio –** Client-basierte Umgebung zur Umsetzung aller Managementaufgaben mittels offener, Eclipse-basierter Entwicklungsumgebung
- **VoiceObjects Analyzer –** Web-basiertes Portal für Analysen des Anruferverhalten sowie flexibles Berichtswesen in Echtzeit

VoiceObjects unterstützt offene Standards wie VoiceXML und SALT. Das Unternehmen ist Mitglied im W3C, im VoiceXML-Forum sowie im SALT-Forum.

VoiceObjects

all business is vocal

Kontaktieren Sie uns – wir informieren Sie gerne eingehend darüber, wie Ihr Unternehmen aus den Voice Application Management Systemen von VoiceObjects den größtmöglichen Nutzen ziehen kann. Senden Sie eine E-Mail an: info@VoiceObjects.com

Firmenzentrale US:
VoiceObjects Inc.
1450 Fashion Island Blvd, Suite 610
San Mateo CA 94404
Phone: +1 (650) 358 2500
Fax: +1 (650) 358 2501

Firmenzentrale EMEA:
VoiceObjects AG
Friedrich-Ebert-Strasse
51429 Bergisch Gladbach
Telefon: +49 (2204) 845-100
Fax: +49 (2204) 845-101

Niederlassung UK:
VoiceObjects Ltd.
1 Northumberland Avenue
Trafalgar Square
London WC2N 5BW
Telefon: +44 (870) 351 6748
Fax: +44 (870) 351 6749

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.