



Pressemitteilung

„Verständnisvolle“ Software gewinnt Innovationspreis

SpeechConcept unterstützt CRM im Mittelstand

Bammental, im April 2007/pz. Kürzlich die Patenterteilung, nun bereits die Auszeichnung der Initiative Mittelstand (www.imittelstand.de) – SpeechConcept kann sich über den Erfolg seines „SpeechAgent“ derzeit nicht beklagen. Die Software trifft genau den Nerv der Zeit: Call und Contact Center sind eine Boombranche und auch der Mittelstand hat seit langem erkannt, wie wichtig telefonische Kundenbetreuung ist.

Unterstützung durch spezialisierte Software ist hier unabdingbar. Stand der Technik ist das Erscheinen der Kundeninformation auf dem Monitor. Der SpeechAgent geht noch einen Schritt weiter: *gesprochene* Informationen aus Telefonaten werden verarbeitet, um den Call Agenten professionell zu unterstützen. Die Software von SpeechConcept erkennt Zusammenhänge innerhalb des Gesprächs und stellt wertvolle Zusatzinformationen zur Verfügung: Während der Agent noch zuhört, sieht er bereits die passende Antwort auf seinem Bildschirm.



Der SpeechAgent basiert auf einem Spracherkennungsverfahren, dem ein umfangreiches Vokabular zugrunde liegt. Dieser Wortschatz wird entsprechend den Kundenbedürfnissen individualisiert und gewährleistet somit schnellste und beste Erkennungsraten. Das Besondere: mehrere eingehende Informationen werden parallel verarbeitet.

Die Sprachtechnologieexperten von SpeechConcept sind stolz auf diese Innovation, die die Effizienz jedes Contact Centers erheblich erhöht- ohne zusätzlichen Personaleinsatz. Zur Zeit wird ein Pilotprojekt in einem großen deutschen Call Center vorbereitet, das diesen zukunftsweisenden Kundenservice anbieten will. SpeechConcept steht außerdem in Verhandlungen mit einem Global Player für CRM-Software bezüglich Lizenzvergabe und ist an weiteren Kooperationen mit Softwareanbietern interessiert.

Die Fakten sprechen für den SpeechAgent:

Neuartiges, patentiertes Verfahren

Agent-Scripting gesteuerte Erkennung

Grammar- und Keyword-Spotting mit großen Vokabularen

Identifikation der Kundendaten (wenn ANI nicht bekannt)

Parallelerkennungen möglich (Kundennummer, Name, Keywords)

Tools zur schnellen Terminologieerstellung

Integrierte Schnittstellen zu SpeechConcept's SpeechOptimizer

Leicht in Call Center Software integrierbar



Das SpeechConcept-Team ist als Dienstleister für alle Anwendungen hoch qualifizierter Sprachtechnologie seit vielen Jahren etabliert und anerkannt. Dies umfasst Spracherkennung, Sprachsynthese und Dialogsysteme. SpeechConcept hat sich auf die Realisierung komplexer VoicePortal- und sprachgesteuerter Telefonielösungen spezialisiert.

Weitere Informationen bei:

SpeechConcept GmbH & Co. KG

Hauptstrasse 85

69245 Bammental

Tel. ++49 (0) 6223 86870-0

Fax ++49 (0) 6223 86870-10

www.speechconcept.com

Kontakt: info@speechconcept.com

Ansprechpartnerin: Patricia Zimmermann