

## Expert Services

Contact@Net 250

Zusatzpaket Sprachsteuerung

### Professional Services

- Maßgeschneiderte oder individuell angepasste Lösungen
- Beratung zu kundenspezifischen Lösungen
- Zusatzpakete als Add-on-Projekte verfügbar
- Zusatzpakete umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support

### Sprachsteuerung

- Unterstützung von natürlicher Sprache und ganzen Sätzen
- Einfache Installation und Administration
- Werkzeuge für die Echtzeitanalyse
- Integrierte Unterstützung von Mehrfrequenzwahl (DTMF)
- Einbindung von Live-Agents

### Verfügbare Zusatzpakete

- CRM-Integration
- Faxabruf
- Individuelle Berichte
- Kontaktmanagement
- Multi-Site-Lösung
- TPA Professional
- Web-Integration
- Wissensdatenbank



## Multimediales Contact Centre

Contact@Net 250 ist eine umfassende, hochgradig flexible Contact Centre-Lösung. Als Out-of-the-Box-System lässt sich Contact@Net 250 sehr einfach installieren und warten. Contact@Net 250 bietet standardmäßig eine breite Funktionspalette, die kleinen und mittelständischen Unternehmen hervorragende Kommunikationslösungen bietet. Dennoch: In den anspruchsvollen Geschäftsumgebungen unserer Zeit benötigen manche Kunden individuelle Funktionalitäten, die über den Standardumfang von Contact@Net 250 hinaus gehen.

## Professional Services

Im Rahmen der Professional Services von NEC Philips Unified Solutions realisieren wir maßgeschneiderte oder individuell angepasste Contact Centre-Lösungen. Diese Lösungen sind als Zusatzpakete erhältlich.

## Zusatzpakete

Zusätzlich zu den standardmäßigen Funktionalitäten von Contact@Net 250 sind Zusatzpakete verfügbar. Diese Pakete werden im Rahmen von Add-on-Projekten vermarktet und umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support.

## Sprachsteuerung

Sprachsteuerungstechnologie von heute ist ungleich leistungsfähiger als frühere Generationen. Spracherkennung hat sich zu einer zuverlässigen und alltagstauglichen Technologie entwickelt, die einfach einsetzbar ist und hohe Erkennungsraten liefert. Auch die Text-to-Speech-Umwandlung ist viel natürlicher und intuitiver geworden – und heute sogar in der Lage, Emotionen ausdrücken.

Der NEC Philips SpeechAgent vereint Spracherkennungs- und Text-to-Speech-Technologien in einem flexiblen Applikationspaket, das Sie beim Design und bei der Installation leistungsstarker Sprachanwendungen unterstützt.

Der SpeechAgent ist ein höchst effizientes Werkzeug zur Automatisierung von Call Centres und sichert Ihnen dabei folgende Vorteile:

- Zufriedenere Anrufer
- Höherer Automatisierungsgrad
- Geringere Kosten durch weniger Live-Agents

Der SpeechAgent ist eine Sprachapplikation der neuesten Generation. Anders als frühere Technologie-Generationen versteht SpeechAgent natürliche Sprache in gesprochenen Sätzen, statt nur auf Schlüsselwörter oder Sprachbefehle zu reagieren. SpeechAgent sorgt für eine flexible Interaktion, bei der die Anrufer stets die Kontrolle behalten – statt wie bisher vom System gesteuert zu werden. Die Lösung lässt sich einfach installieren und administrieren.

Die Automatisierung von Call Centres ist das wichtigste, aber nicht das einzige Einsatzgebiet von SpeechAgent. Jede Kommunikation, die bis zu einem gewissen Grad strukturiert ist und einem erkennbaren Aufbau folgt, kann von dieser Sprachanwendung profitieren. Mögliche Einsatzgebiete sind zum Beispiel:

- Vermittlung
  - „Ich habe eine Frage zu meiner Rechnung“
  - „Ich habe eine Beschwerde“
- Information
  - „Wann haben Sie geöffnet?“
  - „Wo finde ich das nächste Kaufhaus?“
- Transaktionen
  - „Ich möchte 3.000 Euro überweisen“
  - „Ich will einen Flug buchen“
  - Ich brauche ein Zimmer für Freitag Abend“

## Wichtige Funktionen

### Unterstützung von natürlicher Sprache und ganzen Sätzen

Die Möglichkeit, mit dem Computer dank moderner Spracherkennungssoftware in natürlicher Sprache zu kommunizieren, sorgt für eine deutlich höhere Akzeptanz und für mehr Zufriedenheit auf Seiten der Anrufer. SpeechAgent reagiert auf Sprache in all ihren Variationen und erkennt auch Eingaben, die aus den vorgegebenen Eingaberastern herausfallen. Hierfür nutzt SpeechAgent einen intelligenten zweistufigen Erkennungsansatz, der nicht vorhergesehene Eingaben assimiliert und so effektive Ergebnisse liefert.

### Einfache Installation und Administration

Der SpeechAgent beinhaltet ein bedienerfreundliches Administrationstool. Mit diesem Tool lassen sich unterschiedlichste Dialoge konzipieren, inklusive der vorgesehenen Eingabemuster und mit genauen Regeln für jeden Schritt des Dialogs. Ein übersichtliches Bildschirmfenster (mit fünf Schaltflächen) ist alles, was Sie für die Arbeit mit SpeechAgent benötigen. Sie müssen auch keine Grammatik- oder Wörterbücher pflegen, da diese automatisch von SpeechAgent generiert werden.

## Werkzeuge für die Echtzeitanalyse

SpeechAgent enthält ein leistungsstarkes Tool für die Auswertung des Sprachdialogs. Mit diesem Tool ist es Ihnen möglich, bestimmte Gespräche herauszusuchen und zu analysieren oder einen ausgewählten Abschnitt eines Dialogs zu analysieren. Das Tool soll Ihnen dabei helfen, Feedback zu erhalten und Optimierungspotenziale zu identifizieren. Die Ausgabe der Analysen erfolgt wahlweise im Text- oder im Audio-Format.

## Integrierte Unterstützung von Mehrfrequenzwahl (DTMF)

Neben der Spracheingabe können Anrufer Informationen auch über die Tastatur ihres Telefons eingeben. Dies ist etwa bei der Eingabe von Telefonnummern, Kundennummern oder Kreditkartennummern hilfreich.

## Einbindung von Live-Agents

Anrufer können sich auf Wunsch jederzeit mit einem Agent des Contact Centres verbinden lassen. Sobald sie eine bestimmte Taste drücken oder ein Schlüsselwort nennen, übernimmt ein Agent das Gespräch. Um mehrfache Abfragen zu vermeiden, erhält der Agent automatisch alle bis zu diesem Zeitpunkt gesammelten Daten.

## Kompatibilität

- Dialogic D41/JCT-, D120/JCT- oder D600/JCT-IEI-Steckkarten
- ScanSoft SpeechPearl XML und RealSpeak Software (mit installierten Lizenzen)
- Contact@Net 250 Release 6 (mit Lizenzen für das Kundenprogramm und die Spracherkennung)

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

**NEC Philips Unified Solutions Deutschland GmbH**  
Hauptstrasse 139-145  
65760 Eschborn  
Deutschland  
Telefon +49 6196 497-0  
Telefax +49 6196 497-228  
E-Mail: [info.line@nec-philips.com](mailto:info.line@nec-philips.com)  
[www.nec-philips.com/de](http://www.nec-philips.com/de)

**PKE Electronics AG**  
Computerstraße 6  
A-1101 Wien  
Österreich  
Telefon +43 (0) 50 150-1231  
Telefax +43 (0) 50 150-1232  
E-Mail: [sopho.info@pke.at](mailto:sopho.info@pke.at)  
[www.pke.at](http://www.pke.at)

**NEC Philips Unified Solutions Switzerland AG**  
Allmendstrasse 140  
CH-8027 Zürich  
Schweiz  
Telefon +41 44 488-49 11  
Telefax +41 44 488-49 01  
E-Mail: [info.ch@nec-philips.com](mailto:info.ch@nec-philips.com)  
[www.nec-philips.com/ch](http://www.nec-philips.com/ch)