

Presse-Information

QuickConnect ASR – Neue automatisierte Auskunftsplattform

Dreieich. Anrufer mit Keyword basierter Spracherkennung an den passenden Agenten durchstellen: Das kann die neue Auskunftsplattform QuickConnect ASR von ITCV. Da ITCV neben hochperformanter Telefonietechnik jetzt auch die neueste Version der Spracherkennung Nuance Recognizer v9 einsetzt, sind selbst umfangreiche Vokabulare schnell und korrekt bearbeitet.

QuickConnect ASR vermittelt in wenigen Sekunden Anrufer an bis zu 240 Auskunftsplätze. Möglich macht dies unter anderem die neue Spracherkennung von Nuance, die Keywords und Keyphrases leicht aus dem natürlichen Redefluss des Anrufers filtert, robust gegen Hintergrundgeräusche ist, durch semantische Modellierung Satzbedeutungen und Sprecherintentionen frühzeitig erfassen kann.

„Mit dem neuen Nuance Recognizer v9 hat unsere Performance starke Voice-Plattform einen Partner gefunden, der auch bei hochskalierte Lösungen mit mehreren hundert Lines und großen Vokabularen in Bruchteilen von Sekunden den korrekten Begriff erkennt“, zeigt sich Jürgen Voskuhl, Geschäftsführer von ITCV, erfreut. Hierdurch sei es möglich, Gespräche wesentlich

schneller korrekt zuzuordnen. „Unsere Vermittlungsquote im ersten Durchgang ist um 30 Prozent gestiegen“, so Voskuhl. Sie liegt heute deutlich über 90 Prozent.

Ein aktuelles Projekt, das ITCV umsetzt, umfasst rund 70 Keywords. Diese sind auf dieselbe Zahl Rufnummern verteilt, hinter denen zwischen 8 und 25 Agenten tätig sind. Die durchschnittliche Zeit, bis ein Anruf vermittelt ist, liegt in der Regel deutlich unter zehn Sekunden. „Dabei kann die Vermittlung an einen Agenten unmittelbar nach Barge-in des Anrufers erfolgen“, so Voskuhl.

(220 Wörter / 1.640 Zeichen)

Über die ITCV GmbH

ITCV entwickelt und betreibt unterschiedlichste Audiotex/ IVR- und Messaging-Services. Das Unternehmen aus Dreieich arbeitet unter anderem im Auftrag namhafter Telefongesellschaften und führender Werbeagenturen. Zu den angebotenen Diensten zählen beispielsweise Vermittlungssysteme (VCC), Telefon-Gewinnspiele und Fax-Anwendungen. Alle Lösungen zielen auf weit reichende Integration. Sie kombinieren unterschiedliche Technologien wie Telefon, SMS und Internet-Anwendungen mit Spracherkennung und -generierung derart, dass für den Anbieter als auch die Nutzer dieser Dienste ein wesentlicher Mehrwert entsteht.

Kundenkontakt ITCV

ITCV GmbH

Geschäftsführer: Jürgen Voskuhl

Daimlerstrasse 1g
63303 Dreieich

Tel.: + 49 – 1803 – 665 665 10

Fax.: + 49 – 1803 – 665 665 65

eMail: juergen@itcv.eu

Web: www.itcv.eu