

Kontakt Alexander Friebel
Telefon +49. 341.4 92 87 19
Telefax +49. 341.4 92 87 01
E-Mail a.friebel@itcampus.de
Internet www.itcampus.eu

Leipzig, 01.06.2010 | Seite 1/2

itCampus Pressemitteilung

ELSBETH VocalCoach: jetzt auch „on demand“ nutzbar

itCampus stellt vollautomatisierte Call Monitoring-Lösung ab sofort auch auf der eigenen ITK-Plattform ELSBETH Software as a Service zur Verfügung

Nach ELSBETH PredictiveDialer und ELSBETH PowerContact ist nun auch die Qualitätsmanagement-Software ELSBETH VocalCoach „on demand“ verfügbar. Ab sofort steht die neue Call Monitoring-Lösung auch auf der eigens entwickelten ITK-Plattform „ELSBETH Software as a Service“ bereit und kann über das Internet oder Telefonnetz bedarfsgerecht genutzt werden.

Via Internetlink und individueller Zugangsdaten ist der Zugriff auf ELSBETH SaaS und die Nutzung der hinterlegten Software möglich. Die Einrichtung eines solchen Kundenzugangs erfolgt ist kostenlos - Nutzer zahlen zudem nur die tatsächliche Nutzung, die minutenbasiert oder per monatlicher Flatrate abgerechnet wird.

ELSBETH Vocal Coach kann in der aktuellen Version 2.0 vorerst im Batch-Modus genutzt werden. Dies bedeutet, dass die Ergebnisse der vollautomatisiert überprüften Gespräche binnen weniger Minuten online abgefragt werden können. Voraussichtlich ab Sommer wird ELSBETH VocalCoach auch im Live-Modus auf der SaaS-Plattform bereitstehen - Gespräche können dann auch auf SaaS-Basis in Echtzeit überprüft werden.

So funktioniert der ELSBETH VocalCoach:

Anhand festgelegter Vorgaben analysiert er vollautomatisiert Gespräche in Echtzeit auf Basis von Phrasen, Keywords und Dialog-Paaren und schätzt zudem die Sprachdeutlichkeit und Sprachverständlichkeit ein. So ist der ELSBETH VocalCoach u. a. in der Lage, die Vollständigkeit vordefinierter Inhalte zu überprüfen. Darüber hinaus können individuelle Coaching-Ansätze entwickelt werden - etwa hinsichtlich der Sprachverständlichkeit und des gewählten Vokabulars des Agenten. Weitere Anwendungsszenarios sind möglich und umsetzbar - so kann der ELSBETH VocalCoach auch zur Gesprächsklassifizierung, Prozessoptimierung, zur Überprüfung der Leitfadentreue oder zur Verifizierung von Vertragsabschlüssen eingesetzt werden.

Ein deutlicher Beleg für den praktischen Nutzwert der neuen Technologie ist, dass ELSBETH VocalCoach auch von Gewerkschaftsseite grünes Licht erhalten hat. So wurde Ende 2009 gemeinsam mit der Kommunikationsgewerkschaft DPVKOM eine Musterbetriebsvereinbarung erarbeitet, in der die Richtlinien zur Nutzung der Softwarelösung festgeschrieben sind. ELSBETH VocalCoach 2.0 ist damit die erste Call Monitoring-Technologie, die in dieser Form von der Kommunikationsgewerkschaft DPVKOM zertifiziert wurde.

Über itCampus

itCampus ist ein innovativer Software-Entwickler mit internationalen Verbindungen zu Wissenschaft und Forschung. 1999 in Halle und Leipzig gegründet, hat das Unternehmen heute eigene Niederlassungen in Deutschland, Großbritannien, der Schweiz, Italien, Österreich und der Slowakei. itCampus bietet seinen Kunden europaweit Kommunikationslösungen, IT-Beratung und individuelle Lösungen in den Bereichen Software-Entwicklung und Software-Ergonomie. Zum Kerngeschäft zählen die intelligenten ITK-Lösungen namens ELSBETH. Sie werden in Call und Contact Centern und kommunikationsintensiven Unternehmen eingesetzt. Seit 1. April 2009 ist die Software AG als Mehrheitsgesellschafter an itCampus beteiligt. Software AG ist der weltweit größte unabhängige Anbieter von Infrastruktursoftware für Geschäftsprozesse. Weitere Informationen: www.itcampus.eu