



Presseinformation

Technologie-Kooperation für automatisierte Gesprächsanalysen im Call Center

ASC, D+S solutions, European Media Laboratory und Xtramind Technologies treiben gemeinsam Entwicklung und Einsatz neuer Sprachtechnologien voran

Saarbrücken, 15. Mai 2007 – Die Unternehmen ASC telecom AG, D+S solutions GmbH, European Media Laboratory GmbH (EML) und Xtramind Technologies GmbH bündeln ihre Kompetenzen im Bereich Sprachtechnologien. Im Rahmen einer Kooperation werden sie neue Lösungsansätze für das automatische Filtern und Klassifizieren von Telefonaten zur zielgerichteten Gesprächsanalyse entwickeln. Im deutschsprachigen Raum sollen damit erstmals automatisierte Gesprächsanalysen in Call Centern und Helpdesks zum Einsatz kommen. Die Partner werden im Herbst 2007 erste Prototypen ihrer Forschungs- und Entwicklungsarbeiten vorstellen.

Der unmittelbare Kontakt über das Telefon spielt in der Kundenbetreuung nach wie vor die größte Rolle. Während in den USA Analyse-Technologien für die gesprochene Sprache seit Jahren zur Qualitätsbewertung und zum Coaching der Mitarbeiter im Einsatz sind, sind diese in Deutschland, dessen Markt für Call Center und Helpdesk stark wächst, bislang nicht verfügbar. Um die inhaltliche Analyse von Telefonaten auch hier sicher zu stellen und Lösungen dafür zu entwickeln, haben sich die Unternehmen ASC telecom AG, D+S Solutions GmbH, European Media Laboratory GmbH (EML) und Xtramind Technologies GmbH in einer Kooperation zusammengeschlossen. Das Konsortium formierte sich 2006 zu ersten Gesprächen und wird im Herbst 2007 erste prototypische Anwendungen und Demo-Versionen vorstellen.

Die einzelnen Partner bringen dabei ihr spezifisches Know-how ein:

Die **European Media Laboratory GmbH (EML)** arbeitet an der Erforschung von Schlüsseltechnologien, um gesprochene Sprache leistungsfähig und themenunabhängig in ein maschinell auswertbares Format zu übertragen – die Transkription für die deutsche Sprache.



Presseinformation

Ein innovatives Verfahren der **Xtramind Technologies GmbH** analysiert das transkribierte Gespräch. Zum Einsatz kommen Künstliche Intelligenz und moderne Sprachtechnologien, die sich seit Jahren bei E-Mails und anderen Dokumenten bewährt haben. Dabei werden Informationen aus dem Gespräch automatisch identifiziert und für Unternehmenszwecke, wie etwa Business Intelligence, nutzbar gemacht.

Die **ASC telecom AG** bietet eine umfassende Qualitätsmanagement-Software auf Basis von Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen an. Die Ergebnisse der Analysen werden in einer intuitiven Benutzeroberfläche den Anwendern zugänglich gemacht. Durch die Integration dieser Sprachtechnologien in **INSPIRATION_{pro}** wird die Effizienz des Evaluationsprozesses und der Mitarbeiterschulung erheblich gesteigert. Ein weiterer Vorteil für Unternehmen: Die automatische Vorselektion und Kategorisierung der Gespräche nach unternehmensspezifischen Qualitätsvorgaben spart Zeit für Trainer und Supervisoren.

Um dieses Hochtechnologie-Szenario effizient und kostengünstig in Contact Centern nutzbar zu machen, stellt die **D+S solutions GmbH** sämtliche Technologiekomponenten und Anwendungen als abrufbaren Service für Kunden zu Verfügung. Diese Dienstleistung im Rahmen einer Application Service Provider (ASP)-Infrastruktur lässt eine erhebliche Steigerung im Kundeneinsatz erwarten. Die daraus resultierenden Erfahrungen werden dann auch zur kundennahen Weiterentwicklung der Einsatz-Szenarien führen.

Die ersten Prototypen sind Auftakt für weitere Entwicklungen automatisierter Sprachtechnologien. Dabei ist das Konsortium offen für Anregungen weiterer potentieller Technologiepartner.



Presseinformation

Über ASC telecom AG

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation.

Mit ASC Technologien werden Unternehmensprozesse präzise analysiert und wichtige Entscheidungsgrundlagen bereitgestellt. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.

ASC-Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den USA und Singapur, sowie zertifizierte, leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von nahezu 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

www.asctelecom.com

Über D+S solutions GmbH

D+S solutions entwickelt und betreibt Lösungen für einen effizienten und effektiven Kundenservice. Dabei bietet D+S solutions alle relevanten Entwicklungs-, Integrations-, Konfigurations- und Betriebsleistungen aus einer Hand an. D+S solutions gehört zur börsennotierten D+S europe-Gruppe, die mit 4.300 Mitarbeitern einer der führenden Lösungsanbieter für ganzheitliches Kundenmanagement ist.

www.dssolutions.de

Über European Media Laboratory GmbH (EML)

Die European Media Laboratory GmbH (EML) ist ein privates IT-Forschungsinstitut, das von SAP-Mitbegründer Dr. h. c. Klaus Tschira ins Leben gerufen wurde. Gemäß dem Grundsatz „Think Beyond the Limits“ forscht und entwickelt das EML mit großem Erfolg in den Bereichen Mensch-Technik-Interaktion und mobilen Assistenz- und Informationssystemen. Der Sitz der EML GmbH ist die Heidelberger Villa Bosch, das ehemalige Domizil des Nobelpreisträgers Carl Bosch (1874-1940).

www.eml-development.de

Über Xtramind Technologies GmbH

Xtramind Technologies GmbH ist der führende Anbieter von lernfähiger Software für Kommunikations- und Informationsmanagement auf der Grundlage von Sprachtechnologie und Künstlicher Intelligenz.

Mit den mitdenkenden und selbstlernenden Lösungen von Xtramind können Unternehmen Anfragen von Kunden via E-Mail, Fax, Brief, Internet und SMS schnell, effizient und kostengünstig beantworten.

www.xtramind.com



Presseinformation

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

ASC telecom AG

Katrin Henkel
PR & Communications
Seibelstraße 2 -4
63768 Hösbach
Telefon: +49 6021 5001-264
Telefax: +49 6021 5001-310
E-Mail: k.henkel@asc.de
www.asctelecom.com

D+S solutions GmbH

Dr. Gabriele Nowatzky
Im Mediapark 6A
D-50670 Köln
Tel.: +49 180 / 30 80 900
Fax: +49 180 / 30 80 905
E-Mail: g.nowatzky@dssolutions.de
www.dssolutions.de

European Media Laboratory GmbH

Dr. Peter Saueressig
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
European Media Laboratory GmbH
Villa Bosch
Schloss-Wolfsbrunnenweg 33
69118 Heidelberg
Tel. +49-(0)6221-533245

Xtramind Technologies GmbH

Daniela Broßius
Stuhlsatzenhausweg 3
D-66123 Saarbrücken
Tel.: +49 681 / 302-5022
Fax: +49 681 / 302-5109
E-Mail: daniela.brossius@xtramind.com
www.xtramind.com