



CAESAR Spracherkennung

DAS CONTACT CENTER, DAS IHRE KUNDEN VERSTEHT



DIE LÖSUNG:

- Sprachsteuerung zum schnellen Finden des richtigen Ansprechpartners
- Umsetzung von Sprachmenüs und Spracherkennung
- intuitive Konfiguration in der CAESAR Administration
- Kombination mit DTMF-Steuerung möglich

DAS SIND IHRE VORTEILE:

- Schnelles Einrichten und Anpassen von Sprachmenüs
- Anpassung der Menü-Aktionen in Eigenregie
- geringer Schulungsaufwand für die Administration
- optimierte Abläufe im Contact Center

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- nahtlose Integration in die CAESAR Software
- 64-Bit ASR Speech Engine
- Anbindung per MRCP
- VoiceXML

DIE FUNKTIONEN



Anruf-Steuerung

Per Sprachsteuerung können Kunden schnell und effizient den richtigen Ansprechpartner finden und ihr Anliegen zielgerichtet platzieren.



Einfügen in Abläufe

Sprachmenüs und Spracherkennung können an beliebiger Stelle während der Rufverteilung angeboten werden.



Geschäftszeiten

Sprachmenüs können entsprechend der Geschäftszeiten automatisch angepasst werden und fügen sich optimal in die Contact Center Abläufe ein.



Kombination mit DTMF-Menü

Die Sprachsteuerung kann mit der bewährten DTMF-Steuerung kombiniert werden, Sprachmenüs sind so auch per Tastensteuerung bedienbar.



Wortschatzerweiterung

Das Anpassen des zu erkennenden Wortschatzes kann jederzeit erfolgen. Somit können Sprachmenüs schnell und unkompliziert erweitert und angepasst werden.



Anpassung in Eigenregie

Administration ohne Schulung möglich: Welche Wörter erkannt werden und welche Aktion folgen soll, kann im Handumdrehen dank Wizard festgelegt werden.



Hightech im Hintergrund

Die 64-Bit ASR Speech Engine entspricht dem neuesten Stand der Technik. Anbindung erfolgt per MRCP, Voice-XML wird unterstützt.



Tiefe Integration

Die neue ASR-Technologie (ASR - Automatic Speech Recognition) ist nahtlos im CAESAR Contact Center integriert.

EINRICHTUNG VON SPRACHMENÜS DANK WIZARD

Menüaktion

Eingabe
Bei welcher Taste bzw. bei welchen Wörtern soll die Aktion ausgeführt werden?

Tastendruck erkennen
Taste:

Sprache erkennen
Wort:
Alternative Worte:

< Zurück Weiter > Abbrechen