

Neues Tool für Email-Management von Talisma

10.11.2006, 17:23 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Talisma*

Presseagentur: *Strategic*

Genf, Schweiz, 10. November 2006 – Mit Talisma Answer bringt die Talisma Corporation (www.talisma.com), Anbieter von Customer Interaction Management Lösungen (CIM), ein Tool für das Email-Management auf den Markt. Talisma Answer ist ein Add-on-Tool für das Kundeninteraktionsprodukt Talisma Email, das die Erstellung von Emails und Emailantworten auf Kundenanfragen intelligent automatisiert.

Talisma Answer basiert auf eine Natural-Language-Technologie, mit der die Absichten einer Kundennachricht verstanden werden. Talisma Email kann dadurch automatisch eine akkurate Antwort liefern oder einem Agenten eine Antwort auf die Kundenanfrage vorschlagen. Die Technologie hinter diesem Tool stammt von IBM. Das WebSphere Content Discovery Server Classification Modul von IBM präsentiert Wörter und Textpassagen als so genannte Kontextvektoren. Diese gruppieren Daten automatisch in Cluster mit ähnlichen Themen für eine verbesserte Antwortpräzision und Relevanz. Durch einen lernfähigen Algorithmus werden die Kontextvektoren angepasst, so dass Wörter, die in einem ähnlichen Kontext verwendet wurden, Vektoren aufweisen, die in die gleiche Richtung zielen. Talisma Answer kann die Bedeutung des Inhaltes erlernen und daraufhin den Inhalt für eine sofortige Verarbeitung organisieren. Auch neue Begriffe werden vom Tool automatisch erlernt; dies reduziert den Aufwand zur Instandhaltung der Applikation.

Talisma Answer wurde kürzlich mit dem "Innovator Award" der Service & Support Professionals Association (SSPA) ausgezeichnet. Talisma und IBM werden auf der SSPA Service Leadership Conference, die vom 12. bis 14. November in Washington, D.C., stattfindet, gemeinsam die Lösung im Rahmen einer Präsentation zum Thema Email-Automation vorstellen.

Zitat SSPA

„Während viele Bereiche des Kundendienstes und der CRM-Technologie derzeit ausreifen, gibt es nur eine handvoll Anbieter, die ständig innovative Produkte und Dienste entwickeln“, sagt John Ragsdale, Vice President of Research, SSPA. Talisma ist ein wahrer Innovator in seinem Bereich und wird Organisationen mit Support-Abteilungen helfen, die Art ihres Kundenservice zu revolutionieren.“

Pressekontakt:

Arno Lucht

Strategic

Plinganser Str. 59

81369 München

Tel.: 0049 (0)89 2424 1693

Email: arnol@strategicpr.de

Portrait

Über Talisma

Talisma ist ein globaler Anbieter von Customer Interaction Management Lösungen (CIM), die es Vertrieb, Marketing, Support und Kundenservice ermöglichen, die Kundenbeziehungen zu verbessern. Die Talisma CIM-Lösungen integrieren die Leistungsfähigkeit von Email, Telefon, Chat, VoIP und Self-Service mit einer robusten und ausgereiften Customer Interaction Management Web-Service Plattform, umfangreichen Analyseinstrumenten und einer System-übergreifenden Wissensdatenbank. Zu den Kunden von Talisma gehören unter anderem Aetna, AOL, Aviva, Bank of America, Canon, ChevronTexaco, Citibank, Coast Capital Savings, Daimler-Chrysler, Dell, DHL, Epson, Ford, HGTV, Intuit, University of Alabama, Microsoft, Pitney Bowes, Siemens, Sony, Sprint, US Department of State und Weleda. Weitere Informationen sind unter www.talisma.com abrufbar.

News-ID: 107665 • Views: 2447 (Stand: 02.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/107665/Neues-Tool-fuer-Email-Management-von-Talisma.html>