

Per Telefon ins Internet - T-Systems präsentiert neues Sprachportal

01.01.2004, 10:00 | Industrie, Bau & Immobilien

Pressemitteilung von: *T-Systems*

Frankfurt am Main, 26. Januar 2004. - Auf dem Internationalen Pressekolloquium der Deutschen Telekom präsentiert T-Systems Portallösungen, die Web-Inhalte in Sprache umwandeln. Anrufer erhalten damit über das Telefon Informationen aus dem Internet. Vor allem Call-Center-Betreiber und Unternehmen mit häufigem Endkundenkontakt sparen dadurch Zeit und Geld: Denn mit Hilfe des Portals entlasten sie ihre Mitarbeiter von Routineanfragen. Diese können sich so auf anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren.

Weiterhin sparen die automatisch erzeugten Informationen Zeit. Anrufer müssen keine telefonische Warteschleife durchlaufen, bis ein Antwortplatz frei wird. Sie erhalten die Auskunft unmittelbar. Zudem ist der Service immer verfügbar. Rund um die Uhr können Anrufer auf Börsenkurse zugreifen, Veranstaltungstermine oder Hotelpreise erfragen. Da Webseite und Call-Center über ein Sprachdialog-System direkt miteinander verbunden sind, werden Änderungen auf den Internetseiten automatisch in die telefonischen Ansagen übernommen.

Die Kommunikation zwischen Telefon und Internet erfolgt über Anwendungen, die auf der offenen Programmiersprache Voice XML (Extensible Markup Language) basieren. Diese Sprachdialogsysteme nehmen den Wunsch des Kunden auf und übersetzen ihn in den entsprechenden Programmiercode für die Datenbanken, mit denen die Webseite hinterlegt ist. Automatisch starten dann die nötigen Anwendungen und Services, um die Kundenanfrage zu beantworten. Eine integrierte Funktion, die Text in gesprochene Sprache umwandelt, sorgt dafür, dass die Daten für den Anrufer hörbar werden. Möchte ein Kunde seine Information, beispielsweise eine Staumeldung, erst zu einem späteren Zeitpunkt erhalten, ruft das System ihn automatisch zurück.

T-Systems konzipiert und programmiert die Sprachdialog-Systeme nach den Anforderungen des Kunden und übernimmt den Betrieb des kompletten Sprachportals. Unternehmen müssen daher nicht in eigene Infrastruktur investieren. Nutzer, die über besonders sensible Daten verfügen, können ihre individuellen Sprachportal-Anwendungen auch im eigenen Hause betreiben. Da die Sprachdialog-Systeme auf dem offenen Programmierstandard Voice XML basieren, lassen sie sich einfach hosten und problemlos erweitern.

Das Sprachportal ist Teil einer globalen MPLS-Plattform (MPLS = Multiprotocol Label Switching), die basierend auf dem Internet-Protokoll (IP) sämtliche Sprach-, Daten- und Multimedia-Anwendungen Standort übergreifend in einem einzigen Netz zusammenfasst. Das Portal ist derzeit von 40 Ländern aus über Service-Nummern zu erreichen.

T-Systems

ist einer der führenden Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnologie (engl.: ICT) in Europa. Im Konzern Deutsche Telekom betreut das Unternehmen das Segment der größten Geschäftskunden. In über 20 Ländern beschäftigt T-Systems rund 42.000 Mitarbeiter. Die Telekom-Tochter erwirtschaftete 2002 einen Umsatz von 10,5 Milliarden Euro*.

Die Lösungen von T-Systems zielen darauf, das Geschäft von Großkunden aus den Branchen Telecommunications, Services & Finance, Public & Healthcare sowie Manufacturing nachhaltig zu fördern. Das Unternehmen optimiert für seine Kunden die Prozesse, senkt die Kosten und verbessert ihre Ergebnissituation. Dabei setzt es gezielt Branchen-Know-how und modernste Technologie ein. Das Spektrum der Services reicht von der Integration neuer ICT-Lösungen in bestehende Kundensysteme über den Aufbau und Betrieb von Arbeitsplatzsystemen, Rechenzentren und Netzwerken bis hin zum Telekommunikationsgeschäft mit internationalen Carriern.

Mehr Informationen zum Unternehmen und seinen Dienstleistungen finden Sie unter <http://www.t-systems.de> und <http://www.t-systems.com>

*Die Deutsche Telekom hat den Umsatz 2002 nach HGB angepasst, um rückwirkend die seit dem 1. Januar 2003 geltende, geänderte Bilanzierung des Agenturgeschäfts darzustellen. Dadurch reduziert sich der Netto-Umsatz (11,3 Milliarden Euro) von T-Systems um rund 820 Million Euro (auf jetzt 10,5 Milliarden Euro). Weitere Informationen finden Sie auf Seite 42 im Bericht der Deutschen Telekom für das erste Quartal 2003, online verfügbar unter http://download-dtag.t-online.de/deutsch/investor-relations/4-finanzdaten/zwischenberichte/2003_q1.pdf

Portrait

T-Systems Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Telefon: (0 69) 6 65 31-126 Telefax: (0 69) 6 65 31-5880 E-Mail:
presse@t-systems.com

News-ID: 31188 • Views: 2292 (Stand: 12.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/31188/Per-Telefon-ins-Internet-T-Systems-praesentiert-neues-Sprachportal.html>