

NICE zeigt Echtzeit-Sprachanalyse auf der CallCenterWorld

02.02.2011, 14:44 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *NICE Systems*



NICE Systems, einer der weltweit führenden Anbieter von Call Center IT, zeigt auf der CallCenterWorld, Europas größter Kongressmesse für Call Center Management (22. bis 24. Februar 2011), die neueste Version seiner Lösung für Echtzeit-Sprachanalyse. Die erweiterten Funktionen sorgen dafür, dass Call-Center-Agents noch während des Gesprächs automatisch mit allen notwendigen Informationen und Empfehlungen für einen effizienten und effektiven Dialog mit dem Kunden versorgt werden.

So identifiziert die Echtzeit-Sprachanalyse zum Beispiel Cross- und Up-Selling-Potenziale, indem sie Schlüsselwörter erkennt und den Agenten per Pop-Up auf dem Bildschirm darauf hinweist. Sie ist damit ein mächtiges Werkzeug vor allem für Inbound Call Center.

„Mit Echtzeit-Sprachanalyse bekommen Unternehmen das, wovon sie seit jeher träumen und worüber jeder spricht: glückliche und loyale Kunden“, sagt Sabina Mustica, Sales Director DACH bei NICE Systems. „Denn wer Absichten und verborgene Potenziale frühzeitig erkennt, führt gute Gespräche.“

NICE Systems auf der CallCenterWorld: Halle 5, Stand A4/B3.

Portrait

NICE Systems ist ein weltweit führender Anbieter von softwarebasierten Lösungen für Quality Monitoring, Workforce Management und Voice Recording im Call Center sowie umfassender Lösungen für die Analyse von unstrukturierten Daten und Multimedia-Inhalten – vom Telefon über Internet und E-Mail bis hin zu Radio, Video und anderen Quellen. Die Lösungen von NICE verändern die Entscheidungsprozesse in Organisationen und versetzen sie in die Lage, die Leistung der Gesamtorganisation und der operativen Abläufe proaktiv zu verbessern. NICE hat mehr als 24.000 Kunden in 100 Ländern, darunter mehr als 85 der Fortune-100-Unternehmen. NICE ist an den Börsen New York (NASDAQ) und Tel Aviv (TASE) notiert. Die NICE Systems GmbH sitzt in Frankfurt am Main. Weitere Informationen zu NICE auf www.nice-deutschland.de.

News-ID: 506613 • Views: 151 (Stand: 30.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/506613/NICE-zeigt-Echtzeit-Sprachanalyse-auf-der-CallCenterWorld.html>