

Aspect Fachseminar: Sprachportale - Kundenservice der Zukunft

29.04.2004, 02:02 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Aspect Communications*

Am 21. Mai 2003 führt Aspect Communications in Frankfurt / Main ein Fachseminar zum Einsatz von Sprachportalen im Contact Center durch.

Das Seminar richtet sich an Verantwortliche im Bereich Kundenservice unterschiedlicher Branchen und beleuchtet die Chancen und Herausforderungen von IVR- und Self Service-Lösungen im Kundenkontakt.

Die Referenten: Dr. Peter Dienst, Geschäftsführer, SpeechWorks Deutschland GmbH, Dr. Bernhard Santjer, Senior Sales Engineer, Aspect Communications und Olav V. Strawe, Herausgeber TeleTalk.

Das Seminar findet am Mittwoch, den 21.05. von 13.00 bis ca. 17.00 Uhr im Maritim Hotel Frankfurt statt. Die Teilnahme ist bei Voranmeldung kostenfrei.

Sprachportale

Kunden wünschen schnellen und zuverlässigen Service, den sie jederzeit und überall in Anspruch nehmen können. Im Contact Center kann dies über interaktive Spracherkennungs- oder Reaktionssysteme (Interactive Voice Response IVR) gewährleistet werden. IVR-Systeme mit natürlicher Spracherkennung (Automated Speech Recognition ASR) oder Text-to-Speech (TTS) sowie Sprecherverifikation werden kontinuierlich verbessert. Selbst einfache Systeme haben ein großes Potenzial für Umsatzwachstum und Kostensenkungen bewiesen: Nur wenige Contact Center-Applikationen bieten größeres Potenzial für einen schnellen Return-on-Investment (ROI) bei gleichzeitiger Erhöhung des Kundenservice.

Durch die hohe Qualität der heute verfügbaren Technologien bietet IVR viele Möglichkeiten des Ausbaus von Serviceleistungen. Die Referenten präsentieren Chancen und Herausforderungen solcher Lösungen.

Aspect Communications und SpeechWorks stellen die Leistungsfähigkeit moderner Self-Service-Produkte in Verbindung mit natürlicher Spracherkennung vor. Anhand von Beispielen erfahren die Teilnehmer, wie sie in ihren Contact Centern konkreten Nutzen aus dem Einsatz solcher Lösungen ziehen können.

Weitere Informationen / Anmeldungen:

Julia Ullrich

Aspect Communications GmbH

Telefon (0 61 02) 5 67-73 04

Portrait

E-Mail: Julia.Ullrich@aspect.com
Internet:
www.aspect.com

News-ID: 8865 • Views: 2380 (Stand: 12.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/8865/Aspect-Fachseminar-Sprachportale-Kundenservice-der-Zukunft.html>