



Sikom VoiceMan

Das multimediale Sprachdialogsystem für effiziente Kommunikation!

Auf den verschiedensten Wegen wollen Ihre Kunden Sie erreichen können, wann immer es gerade passt. Rund um die Uhr besetzte Service Center sind eine Lösung, aber es gibt eine Alternative: VoiceMan® von Sikom. Sprachdialogsysteme sind die universellen Plattformen für Ihre Kommunikation: Sie erhöhen die Erreichbarkeit Ihrer Telefonzentrale, senken die Kosten für 7x24-Dienste, erschließen neue Potenziale im Kundenservice und helfen, industrielle Routineanwendungen effizienter zu gestalten. Sikoms VoiceMan® hat alle Funktionen dafür: Er versteht DTMF, Stichworte, komplette Sätze, umgangssprachliche Äußerungen und bietet eine sehr natürliche Gesprächsführung. Er ist einfach zu bedienen, schnell zu integrieren und kostengünstig ausbaubar.



Effiziente Kommunikation

Egal ob Sie Standardanfragen automatisieren, die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens erhöhen oder rund um die Uhr erreichbare Services anbieten wollen, Sikoms VoiceMan® ist die optimale Basis dafür.

Gewinnender Service

Mit der überzeugenden Technik des VoiceMan® schaffen Sie gewinnende Services und Kommunikationslösungen. Interessenten werden so zu Kunden und Kunden zu Stammkunden.

Flexibel, zukunftsfähig und wirtschaftlich

Mit seiner hohen Flexibilität bietet VoiceMan® ein im Markt bisher unerreichtes Kosten/Nutzen-Verhältnis und eine hohe Investitionssicherheit. Die Lösung wächst flexibel mit, wenn Sie wachsen.

Dialog mit SAP, Sprach-Biometrie und vieles mehr

Sikoms VoiceMan® ist die ideale Basis für eine Vielzahl effizienter Kommunikationslösungen. Ein paar Beispiele:

- Zentrale Telefonvermittlung zur Erhöhung der Erreichbarkeit der Telefonzentrale
- Vorqualifizierung für Contact und Service Center
- Vollautomatische, rund um die Uhr erreichbare Bestellhotline
- Vollautomatischer Passwort Reset mit hoch sicherer sprachbiometrischer Authentifizierung
- Kontostandsabfrage in Echtzeit direkt aus dem SAP®-System
- Vollautomatisches Management von Telefonkonferenzen
- Automatische Vermittlung von intern nach extern
- Automatisches Alarmierungssystem
- Beratungssystem als Ausfüllhilfe für Formulare
- Interaktives Sprachportal für das Forderungsmanagement
- Audio-Dialog- oder Rück-Kanal für Web-Anwendungen oder E-Learning-Plattformen
- Effiziente Dateneingabe per Sprache, wo keine Computereingabe möglich ist oder die Hände frei bleiben müssen

Multimodal für die perfekte Integration

Egal ob ISDN, Voice over IP oder sogar hybride Netzwerke, das VoiceMan®-System arbeitet mit allen gängigen Telefonanlagen perfekt zusammen.

Die patentierte freie Kopplung von Sprache und Internet des VoiceMan® erschließt Ihnen eine große Palette von Einsatzmöglichkeiten, bei denen sich Audio- und visuelle Kommunikation ergänzen.

Anruf, Fax, E-Mail, Internetseiten mit Audio- oder Video-Content, egal welche Frontend oder Backend-Systeme, VoiceMan® bietet Ihnen grenzenlose Möglichkeiten für das perfekte Angebot.

Die Verbindung zu Ihrem Kunden:

Natürliche Spracherkennung

Natürlich bietet Sikom eine überdurchschnittlich hohe Erkennungsrate. Doch das ist nur die halbe Miete: Mit der phonem-basierten, sprecherunabhängigen Spracherkennung liefert das VoiceMan®-System die Basis für natürliche, effektive Dialoge. Ähnlich wie menschliche Gesprächspartner toleriert das VoiceMan®-System Unterbrechungen (Barge-In). Es kann Eigennamen, Umgangssprache, komplexe Zahlenfolgen oder alphanumerische Eingaben verstehen und wichtige Stichworte aus kompletten Sätzen heraus filtern.

Über das Lexikon-Modul lassen sich Kommandoworte frei definieren und in die Lautsprache des Spracherkenners umwandeln. Dabei können für jeden Dialogschritt eigene Teilkvabulare eingesetzt werden. Auch der Wechsel zu anderen Sprachen ist mit VoiceMan® praktisch unbegrenzt möglich.

Doch manchmal will der Kunde es auch ganz einfach: VoiceMan® steht Ihnen daher in vier Varianten zur Verfügung:

- basic – für reine Ansagen und Signalisierungen (ohne Spracherkennung)
- DTMF – für Tastatursteuerung
- classic – einfache Spracherkennung (bis zu 150 Stichworte)
- professional – für die anspruchsvolle NLU-Spracherkennung (Natural Language Understanding)

Sympathische Sprachausgabe

Die Stimme des Systems hat einen entscheidenden Einfluss auf die Akzeptanz Ihres Angebots. Je natürlicher, desto besser. Deshalb ist der Einsatz von Sprachprompts echter Sprecher Standard bei Sikom. Wenn Sie wollen erhalten Sie die sympathische Stimme unserer Profisprecherin Jana oder alternativ die Sprachsynthese (Text-to-Speech, TTS) der führenden Hersteller. Der Vorteil dieser Option: Das System kann auch Dialoge selbst generieren. Mit dem Signaleditor VoiceMan® VOC-Studio steht darüber hinaus ein Bearbeitungsmodul für die Sprachaufzeichnungen zur Verfügung – das Mischen von Texten mit Musik wird dabei ebenso ermöglicht wie der Einbau von Effekten.

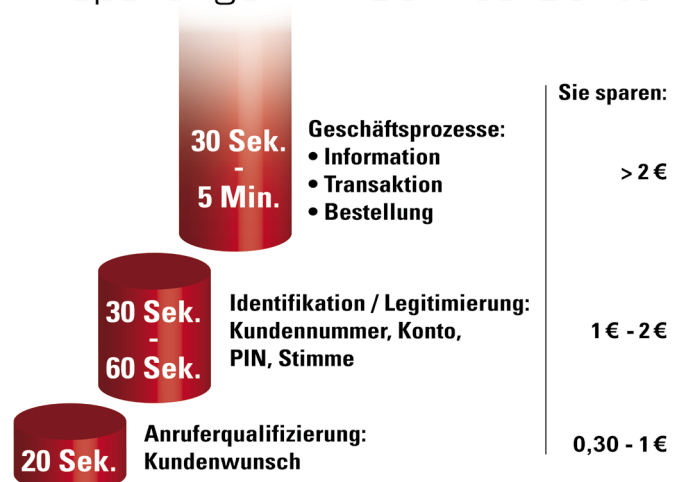
Sinnvolle Dialoge

Ihr Kunde kommt wieder, wenn er sein Ziel effizient erreicht. Zusammen mit Ihnen gestalten wir solche Lösungen. Wir haben nicht nur die flexibelste Technikplattform, wir haben auch die Erfahrung aus Hunderten von Sprachdialogprojekten. Damit erhalten Sie die funktionell und wirtschaftlich optimale Sprachapplikation.

Wegweisende Multimedialität

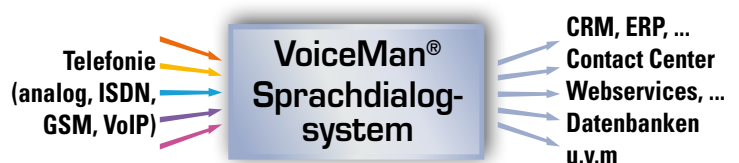
Die Multimedialität des VoiceMan® öffnet Ihnen neue, nahezu grenzenlose Möglichkeiten, Telefonie und Internet miteinander zu verknüpfen. Per Sprache können Ihre Kunden auf Webseiten navigieren, Ihre Verkäufer können am Telefon angebotene Produkte im Internet mit Bild und Video präsentieren, Sie können die Telefonie als Audio-Rückkanal für das Internet nutzen, auch vollautomatisch für E-Learning und andere interaktive Szenarien.

Einsparungen im Service-Center



Automatisch, effizient und kundenfreundlich

Dank des Gewinns an Effizienz und Produktivität amortisiert sich ein VoiceMan®-System sehr schnell. Schon einfache Vorqualifikationssysteme sparen pro Anruf 20 - 30 Sekunden Mitarbeiterzeit und amortisieren sich innerhalb weniger Monate. Darüber hinaus entlastet es Ihre Mitarbeiter von stupiden Routinefragen. Ein Rund-um-die-Uhr-Service wäre für Kunden eine tolle Sache, ist aber in vielen Fällen unbezahlbar. Die Lösung: ein vollautomatisch arbeitendes VoiceMan®-Sprachdialogportal.



Effiziente Kommunikation

Hohe Investitions- und Zukunftssicherheit

Die Sikom-Strategie verzichtet auf kostspielige proprietäre Komponenten. Standard-Hardware, Standard-Betriebssystem und Standard-Schnittstellen halten Ihnen alle Zukunftsoptionen offen. VoiceMan® unterstützt alle für die Systementwicklung relevanten aktuellen Standards. Dazu gehören u.a. CAPI 2.0, SIP, MRCP, SAPI, XML, VoiceXML 2.0, ECMA-Script, ODBC, SQL, HTTP, SOAP. Standardlösungen auch bei Sprachressourcen sowie bei der Telefonie-Anbindung über CAPI- konforme S₂M-Karten oder Voice over IP. Alle Laufzeitkomponenten sind in C++ programmiert. Die Folge: Das System verhält sich auch unter höchster Last außergewöhnlich performant.

Schnelle Installation, effiziente Programmierung

Eine besondere Stärke des Sikom VoiceMan® ist die problemlose und schnelle Integration in Ihre TK- und EDV-Umgebung. Innerhalb weniger Tage ist das anrufbare System realisiert und kann dann schrittweise erweitert, in die Backend- oder Middleware-Strukturen integriert und in Usability Tests optimiert werden. Bereits im Basispaket sind alle Komponenten für das effiziente Management der Lösung enthalten. Dazu gehören natürlich auch Werkzeuge für Überwachung der Applikation und Reporting sowie einfache Audiotbearbeitung. Optional sind verschiedene Ausbaumodule, wie beispielsweise ein Fax-Generator, der Mail-Konnektor oder die Sprachsynthese (TTS) und eine Reihe von Konnektoren zur schnellen Integration mit Fremdsystemen.

Einfache Administration – niedriger Betriebsaufwand

Einen wichtigen Beitrag zum Ertrag des VoiceMan®-Systems leistet die einfache Administration. Seine grafische Bedienoberfläche ist intuitiv zu bedienen. Änderungen der Ansagen oder des Call Flows können mit ein paar Mausclicks im VoiceMan® DialogDesigner bei laufendem Betrieb vorgenommen werden. Selbst große Installationen, beispielsweise für ASP- oder On-Demand-Services, sind problemlos fernwartbar. Konsequenterweise an den Bedürfnissen der Anwender orientiert ist die Entwicklungsumgebung des VoiceMan®. Sowohl der DialogExplorer als auch der Navigator sind intuitiv bedienbar. Damit lassen sich auch ohne Programmierkenntnisse interaktive, telefonbedienbare Applikationen erstellen. Zusätzlich sind im Lieferumfang Beispielprogramme und Erkennungsgammiken enthalten, die individuell angepasst werden können.

Flexible Architektur – maßgeschneiderte Lösung

Das VoiceMan®-System ist frei skalierbar von 2 bis zu unendlich vielen Kanälen:

- Die S₀-Lösung mit bis zu 8 ISDN-Kanälen
- Die S₂M-Variante: Mit Spracherkennung stehen hier bis zu 60 ISDN-Kanäle pro Server zur Verfügung, ohne sogar bis zu 120
- Das VoIP-System mit bis zu 120 Ports pro Server
- Carrier-Grade-Lösungen auf Basis einer SS7 Anschaltung mit beliebig vielen PCs

Die Installation ist zentral steuerbar, fernwartbar und kann auch als ASP- oder als Managed Service-Lösung betrieben werden. Jeder Server bildet eine überlebensfähige Einheit und kann mit zentralen Ressourcen kommunizieren.

Schnell einsetzbare Module:

- VoiceMan® IVR als interaktives Wartefeld und Vorqualifizierung für Contact Center (u.a. AgentOne®, Alcatel CCD, Cisco ICM, Siemens ProCenter V7, Aspect CMI, Genesys)
- als Gateway für AgentOne® Dialer
- als automatische Vermittlung (CompanyAssistant)
- als Konferenzserver (ConferenceAssistant)
- für vollautomatischen Passwort Reset (Voicident®)
- für Alarmierung (AlarmServer)

Passgenau und wirtschaftlich

Mit seiner langjährigen Erfahrung bei der Einrichtung von Kommunikationslösungen aller Größen sind Sie mit Sikom gut beraten. Aufbauend auf unseren Standardprodukten erhalten Sie eine passgenaue, flexible Lösung, die aufgrund der überragenden Wirtschaftlichkeit des VoiceMan® eine schnelle Amortisation des Investments ermöglicht. Sikom steht für hohe Kompetenz, Verlässlichkeit und Termintreue. Das gleiche gilt für den Service. Regelmäßig erzielen unsere Produkte Auszeichnungen. Seit langem gehören wir zu den innovativsten Unternehmen im Markt.





Sikom VoiceMan

Unabhängig von der Telefonanlage

- Anschluss an alle gängigen TK-Anlagen über ISDN S₀ bis S₂M, EDSS1, SS7, VoIP SIP, Q.SIG, ...
- Direktanschluss an Amtsleitung ohne Telefonanlage, optional über HST BlueFire®-Gateway
- Minimale Portzahl: 2, maximale Portzahl pro PC: 120 (bei Spracherkennung classic)

Umfassende Vermittlungs- und Netzwerkfunktionen

- Transfer (ECT, ICT, Path-Replacement, SIP-Refer, Interconnect)
- Gateway (CAP1 <-> VoIP)
- Konferenzen

Starke Unterstützung für alle Kommunikationskanäle

- Anschluss an Internet/Intranet: konfigurierbare TCP/IP-Schnittstelle mit umfangreichen CTI-Optionen
- Fax (T.30): senden, empfangen, polling
- integrierter Web-Server
- E-Mail: SMTP, POP3, IMAP4
- optional Einbindung von Chat und SMS

Flexible Architektur-Alternativen

- Single-Site Solution oder Multi-Site Solution
- ASP-/Managed Service Solution
- Alle Funktionen standortübergreifend realisierbar

Nahtlose Integration durch Standard-Schnittstellen

- Standard-Schnittstellen: CAPI 2.0, SIP, MRCP, SAPI, XML, VoiceXML 2.0, ECMA-Script, ODBC, SQL, HTTP, SOAP
- Datenbank: MySQL® oder andere ODBC-fähige Datenbank
- Programmierbare CTI-Schnittstellen zur Integration externer Applikationen (CRM, Eigenentwicklungen, ...)
- optional: SAP®-Integration (z.Zt. für SAP for Utilities, SAP CRM 2007, weitere auf Anfrage)

Einfache Konfiguration und schnelle Administration

- Extrem schnelle Konfiguration der Call-flows und Dialoge durch grafischen, intuitiv bedienbaren Dialog Designer
- Skriptsprachen: VoiceXML 2.0, ECMA-Script, SKS
- Anpassung des Call-flows bei laufendem Betrieb möglich
- Mandantenfähig, multilevelfähig
- Web-basierte Administration
- Umfangreiche Tools für Diagnose, Tuning und Statistik

Hochklassige Spracherkennung und -verarbeitung

- State-of-the-Art Spracherkennung und Text-to-Speech-System integriert
- Über MRCP-Schnittstelle andere (z.B. vorhandene) Systeme integrierbar, zusätzlich native Anbindung an Systeme von IBM, Nuance, Siemens, ...
- Integrierte Voice Activity Detection (VAD)
- Einheitliches Grammatikformat: ABNF
- Einheitliche semantische Interpretation der Resultate
- Grammatik-Prä- und Post-Processor
- Dateiformate für Ansagen etc.: VOC und WAV

Voraussetzungen für VoiceMan®:

- Pentium 4 ab 2 GHz, Windows® XP, Server 2003
- Arbeitsspeicher: 2 GB RAM, Festplatte: ab 80 GB
- S₀-ISDN-Karte (2, 4 oder 8 Kanäle) oder S₂M-ISDN-Karte; CAPI 2.0, alternativ HST Saphir VoIP
- integriertes CD-ROM-Laufwerk

Referenzen

Lösungen von Sikom begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern auch viele Dax-30-Unternehmen, deren Mitarbeiter und deren Kunden. Über Sikom VoiceMan®-Lösungen telefonieren Kunden der fischer Gruppe, der arvato, der Saarbrücker Zeitung und viele mehr. Auch die Sparkassen in Bremen, Dortmund und Hamburg, das Auswärtige Amt, Quelle, Microsoft und T-Home vertrauen auf Sikom. Weitere Referenzen finden Sie auf unserer Homepage.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

Sikom Software GmbH

Bergstraße 96
D-69121 Heidelberg
Tel.: +49 (0) 62 21 / 137 88 - 0
Fax: +49 (0) 62 21 / 137 88 - 130
E-Mail: info@sikom.de
Internet: www.sikom.de