

A flock of birds is flying in a V-formation across the upper left portion of the slide. The birds are silhouetted against a light blue sky that transitions to a darker blue at the top. The formation starts wide on the left and tapers to a point on the right, mirroring the shape of the main title text.

# So geht Kommunikation

## Sikom VoiceMan®

### **Das multimediale Sprachdialogsystem für effiziente Kommunikation!**

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.

## Die Verbindung zu Ihrem Kunden: Effiziente Kommunikation

### 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.

### 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 sprach-biometrischer Authentifizierung

- Kontostandsabfrage in Echtzeit direkt aus dem SAP®-System
- Automatisches Alarmierungssystem
- Beratungssystem als Ausfüllhilfe für Formulare
- Interaktives Sprachportal für das Forderungsmanagement
- Rück-Kanal für Web-Anwendungen
- Effiziente Dateneingabe per Sprache, IVR-Dialoge für Leistungserbringung

### Natürliche Spracherkennung

Mit der phonembasierten, 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 Teilvokabulare eingesetzt werden. Auch der Wechsel zu anderen Sprachen ist mit VoiceMan® praktisch unbegrenzt möglich.

## **VoiceMan® steht Ihnen in vier Varianten zur Verfügung:**

- basic – für reine Ansagen und Signalisierungen (ohne Spracherkennung)
- DTMF – für Tastatursteuerung
- classic – einfache Spracherkennung (bis zu 150 Stichworte)
- europe business: NLU – Spracherkennung für deutsch, englisch, spanisch, französisch und italienisch (weitere Sprachen auf Anfrage)

## **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 erfahrener Sprecher Standard bei Sikom. Auf Wunsch erhalten Sie die sympathische Stimme unserer Profisprecherin Jana oder alternativ

die Sprachsynthese (Text-to-Speech, TTS). Der Vorteil dieser Option: Das System kann Dialoge auch selbst generieren.

Mit VoiceMan® VOC-Studio steht darüber hinaus ein Bearbeitungsmodul für Ansagen zur Verfügung – das Mischen von Texten mit Musik wird dabei ebenso ermöglicht wie der Einbau von Effekten.

## **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 und Sie können die Telefonie als Audio-Rückkanal für das Internet nutzen.

## **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.



## Hohe Investitions- und Zukunftssicherheit

Die Sikom-Strategie verzichtet auf kostspielige proprietäre Komponenten. Standard-Hardware, Standard-Betriebssystem und Standard-Schnittstellen halten Ihnen alle Zukunftsoptionen offen.

## Einfache Administration – niedriger Betriebsaufwand

Einen wichtigen Beitrag zum Ertrag des VoiceMan®-Systems leistet die einfache Administration. Sein grafischer DialogDesigner ist leicht zu bedienen. Änderungen der Ansagen oder des Callflows

können mit ein paar Mausklicks im VoiceMan® DialogDesigner bei laufendem Betrieb vorgenommen werden. Konsequenz an den Bedürfnissen der Anwender orientiert, ist die Entwicklungsumgebung des VoiceMan®. Sowohl der DialogDesigner als auch der Navigator sind intuitiv bedienbar. Damit lassen sich interaktive, telefonbedienbare Applikationen erstellen. Zusätzlich sind im Lieferumfang Beispielprogramme und Erkennungsgammatiken enthalten, die individuell angepasst werden können.

## Flexible Architektur – maßgeschneiderte Lösung

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

- S0-Lösung mit bis zu 8 ISDN-Kanälen
- S2M-Variante: Mit Spracherkennung stehen hier bis zu 60 ISDN-Kanäle pro Server zur Verfügung, ohne sogar bis zu 120
- VoIP-System mit bis zu 120 Ports pro Server



## **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 (Company Assistant)
- für vollautomatischen Passwort Reset (United Voice ID®)
- für Alarmierung (RedOne)

## **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.



## Technische Details

### Unabhängig von der Telefonanlage

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

### Umfassende Vermittlungs- und Netzwerkfunktionen

- Transfer (ECT, I CT, Path-Replacement, SIP-Refer, Interconnect)
- Gateway (CAPI <-> 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 (Option)
- Integrierter Web-Server
- E-Mail: SMTP, POP3
- Optional Einbindung 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
- 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 Callflows und Dialoge durch grafischen, intuitiv bedienbaren DialogDesigner
- Skriptsprachen: VoiceXML 2.0, ECMA-Script, SKS
- Anpassung des Callflows bei laufendem Betrieb möglich
- Mandantenfähig, multilevelfähig
- Umfangreiche Tools für Diagnose, Tuning und Statistik

### Hochklassige Spracherkennung und -verarbeitung

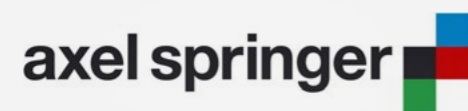
- State-of-the-Art Spracherkennung und Text-to-Speech-System integriert
- Integrierte Voice Activity Detection (VAD)
- Einheitliches Grammatikformat: ABNF
- Einheitliche semantische Interpretation der Resultate
- Grammatik-Prä- und Post-Prozessor
- Dateiformate für Ansagen etc.: VOC und WAV



## Referenzen

Lösungen von Sikom begeistern nicht nur die Unternehmen, sondern auch deren Kunden. Sikom Lösungen arbeiten an vielen Orten in Deutschland

und Europa. Auch die Unternehmen, Signal Iduna, Daimler AG und Hess Natur 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: **www.sikom.de**

Sikom Software GmbH

Bergstraße 96, 69121 Heidelberg

Tel + 49 6221 13788 - 0

Fax + 49 6221 13788 - 130

**info@sikom.de**

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von automatisierten Sprachanwendungen sowie **Contact Center Lösungen** und zählt zu den innovativsten Unternehmen im Bereich Telekommunikation.

Durch kontinuierliche Innovation sowie durch die Flexibilität und Skalierbarkeit unserer Kommunikationslösungen tragen wir dazu bei, Prozesse zu optimieren, vorhandene Ressourcen optimal zu nutzen und damit Effizienz nachhaltig zu steigern.

## Videos

- Sikom AgentOne® ContactCenter Suite aus der Cloud
- Sikom AgentOne® ContactCenter Suite

