



## CreaLog auf der Erfolgreiches Contactcenter 2017: Speech Analytics für Contact und Service Center

(Mynewsdesk) München/Hanau, im November 2017 - Bereits zum elften Mal fand Mitte November in Hanau die Veranstaltung 'Erfolgreiches Contactcenter?' statt. Dabei trafen sich im dortigen Congresspark über 100 Führungskräfte aus dem Bereich Kundenservice mit Technologie- und Lösungs-Experten, um sich über den digitalen Customer Care der Zukunft auszutauschen. In einem Fachvortrag zum Thema Speech Analytics zeigte CreaLog auf, wie über eine automatisierte Gesprächsanalyse und Verschriftung wichtige Erkenntnisse über Kundenbedürfnisse gewonnen werden können.

### Verborgene Schätze im Contactcenter heben

Die automatisierte Gesprächstranskription (Voice-to-Text) und eine nachfolgende Analyse (Speech Analytics) bietet Contactcentern einen echten Mehrwert, dienen die daraus gewonnenen Erkenntnisse doch der Verbesserung des Kundenservice auf gleich mehreren Ebenen: Von der Dokumentation über die Qualitätskontrolle und -sicherung bis hin zur operativen Steuerung und Analyse profitieren faktisch alle Bereiche der Serviceorganisation. Dabei ist die CreaLog-Technologie in der Lage, echte Dialoge aus Festnetz und Mobilfunk zu verarbeiten und als gut verständlichen Text zu verschriften. Besondere Herausforderungen in einem typischen Kundendialog sind dabei unterschiedliche Übertragungsqualität, grammatikalische Mängel, unbekannte Wörter und nicht relevanter Smalltalk.

### Speech Analytics beantwortet wichtige Fragen

In Kombination mit der Themenanalyse aus der Verschriftung und den Informationen aus der Telefonanlage (Mehrfachanrufer, Wartedauer, Weitervermittlungen) bietet sich den Verantwortlichen ein schlüssiges und umfassendes Bild des Kundendialogs, da endlich wichtige Fragen beantwortet werden können:

- \* Welche Qualität hat der telefonische Kundenservice?
- \* Benötigen Mitarbeiter Training und Coaching?
- \* Was fragen die Kunden?
- \* Was denken sie über das Unternehmen?

Hier kommt die Expertise eines erfahrenen Spracherkennungs- und Aufzeichnungs-Spezialisten wie CreaLog ins Spiel: für die Integration von State-of-the-art Sprach- und KI-Technologien wie Spracherkennung, Natural Language Understanding, Sprachsynthese, Speech-to-Text und Speech Analytics.

Weitere Informationen zur Veranstaltung unter:

[www.erfolgreiches-contactcenter.de](http://www.erfolgreiches-contactcenter.de)

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im Comfact Pressebüro

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/nv9a3y>

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/wissenschaft/crealog-auf-der-erfolgreiches-contactcenter-2017-speech-analytics-fuer-contact-und-service-center-38586>

## Pressekontakt

Comfact Pressebüro

Nicolai Jereb  
Gustavstraße 4  
45219 Essen-Kettwig

[nicolai.jereb@comfact.de](mailto:nicolai.jereb@comfact.de)

## Firmenkontakt

Comfact Pressebüro

Nicolai Jereb  
Gustavstraße 4  
45219 Essen-Kettwig

[shortpr.com/nv9a3y](http://shortpr.com/nv9a3y)  
[nicolai.jereb@comfact.de](mailto:nicolai.jereb@comfact.de)

CreaLog ist mit Referenzen in 30 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz - mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines.

Zu den Referenzen zählen Unternehmen wie PAYBACK, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, die Versicherungskammer Bayern, viele Energieversorger, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Netzbetreiber und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, Swisscom und die A1 aus Österreich.

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.crealog.com>

Mehr Info für Redaktion/ Leser:  
CreaLog  
Telefon: +49 89 324656-14  
Ansprechpartner: Thomas Simoneit  
[thomas.simoneit@crealog.com](mailto:thomas.simoneit@crealog.com)

Anlage: Bild

