



Effizient und effektiv: Spracherkennung und Analyse aus einem Guss

Das European Media Laboratory präsentiert auf der CallCenterWorld in Berlin eine Kombination aus robuster Spracherkennung und filigranen Sprachanalyse-Tools. Durch Domänenanpassung können Unternehmen die Spracherkennungsleistung für Ihre Anwendungen s

(ddp direct)Berlin/Heidelberg. Das Heidelberger IT-Unternehmen EML European Media Laboratory GmbH ist bei der CallCenterWorld vom 28. Februar bis 1. März 2012 in Berlin mit einem eigenen Stand vertreten (Halle 5, Stand A8). Das EML bietet Unternehmen sprachtechnologische Lösungen für den telefonischen Kundenkontakt an. Die EML Transcription Platform ermöglicht die automatische Umwandlung von Anrufen im Call-Center in geschriebenen Text, die Analyse der Anrufe sowie die Optimierung der Spracherkennung auf kundenspezifische Anwendungsdomänen.

Auf der CallCenterWorld stellen die Sprachtechnologie-Experten des EML mit der Domänenanpassung eine Neuheit vor. Sie erlaubt dem Nutzer, die Spracherkennung an seine eigene Anwendungsdomäne selbst und jederzeit zeitnah anzupassen. So können Unternehmen zum Beispiel bei der Einführung eines neuen Produkts schnell und effektiv Produktbeschreibungen oder neue Stichwörter in das Sprachmodell einfügen. Ein weiteres Alleinstellungsmerkmal des EML: Spracherkennung und Domänenanpassung stehen dem Nutzer im eigenen Hause (on premises) zur Verfügung. Damit ist auch der Datenschutz gewährleistet, erklärt Forschungs- und Entwicklungsleiter Dr. Siegfried Kunzmann.

Die eingehenden Anrufe werden automatisch in Text umgewandelt und nach Call-Center-spezifischen Produkt- oder Problemkategorien, Mustern und Gesprächsmerkmalen gegliedert. Zudem werden die Anrufe nach neuen Begriffen durchsucht und miteinander verknüpft. Die automatische Transkription ermöglicht außerdem ein Advanced Keyword Spotting, eine erweiterte Suche nach bestimmten Stichwörtern. Herkömmliche Systeme müssen bei jeder neuen Stichwortsuche alle Anrufe, also alle Sprachaufnahmen, aufs Neue verarbeiten und durchsuchen. Das Advanced Keyword Spotting findet die Stichwörter in den erkannten Texten so schnell wie eine Suchmaschine., so Dr. Kunzmann. Und mit der zusätzlichen phonetischen Suchfunktion können wir Suchbegriffe finden, die noch nicht im Spracherkennungssystem hinterlegt sind, zum Beispiel auch sehr spezielle Eigennamen.

Durch die Sprachanalyse lässt sich effektiv ermitteln, wie viele Anrufer zum Beispiel bestimmte Produktnamen genannt haben. Interessante Informationen für Strategie- und Marketingabteilungen eines Unternehmens. Denn die Anrufe sind authentische Kundenaussagen, anhand derer Produkte, Dienstleistungen und Aktivitäten schneller und direkter angepasst werden können. Unsere Kombination aus robuster Spracherkennung und filigranen Sprachanalyse-Tools hilft somit den Mitarbeitern in Call-Centern, die Kommunikation effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten, erläutert Dr. Kunzmann. Und sie stellt zugleich auch ein Werkzeug für strategisches Marketing zur Verfügung.

28.02.-01.03.2012 EML auf der CallCenterWorld, Berlin, Estrel Convention Center: Halle 5, Stand A8.

Über das EML:

Die EML European Media Laboratory GmbH wurde von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira ins Leben gerufen. Das EML forscht und entwickelt in der automatischen Spracherkennung, Sprachverarbeitung sowie der Mensch-Technik-Interaktion. Ein Schwerpunkt liegt auf Speech2Text-Anwendungen, die in Telefonie- und Contact Center Anwendungen (Speech Analytics, Voice Mail) sowie der Transkription von Mediendaten zum Einsatz kommen. www.eml-development.de

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Dr. Peter Saueressig
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
EML European Media Laboratory GmbH
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg
Tel.: +49-6221-533245
Email: saueressig@eml.org

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
<http://shortpr.com/nqv9ix>

Permanenter Link zu dieser Pressemitteilung:
<http://www.themenportal.de/it-hightech/effizient-und-effektiv-spracherkennung-und-analyse-aus-einem-guss-63329>

=== Alles aus einem Guss: Die EML Transcription Platform ermöglicht Spracherkennung und Sprachanalyse (Foto: EML) (Bild) ===

Shortlink:
<http://shortpr.com/dddm5x>

Permanenter Link:
<http://www.themenportal.de/bilder/alles-aus-einem-guss-die-eml-transcription-platform-ermoeglicht-spracherkennung-und-sprachanalyse-foto-eml>

Pressekontakt

EML European Media Laboratory GmbH

Herr Peter Saueressig
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg

saueressig@eml.org

Firmenkontakt

EML European Media Laboratory GmbH

Herr Peter Saueressig
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg

eml-development.de
saueressig@eml.org

-

Anlage: Bild

