

Hemmschwellen überwinden

Open Source VoIP und Kundendialogsysteme bereit zum Einsatz.

Dr. Bernhard Santjer, Principal Solution Consultant bei Aspect Software, stellt sich den Fragen von visAvis.

Wo sehen Sie momentan die Top-Innovationen im Bereich Contact Center?

Technische Innovationen gibt es insbesondere in zwei Bereichen: Bei den Contact-Center-Anwendungen geht der Trend zur Virtualisierung der Funktionalität, bei der Telefonie-Infrastruktur heißt der Trend Voice over IP, auch wenn sich diese nicht so rasant durchsetzt wie im Ausland. VoIP fördert die Virtualisierung des Contact Centers. Dieses ist nicht mehr „physisch“ beim Mitarbeiter vorhanden, sondern die Technologien sind virtuell verfügbar, Arbeitsplätze können also an beliebigen Orten bereitgestellt werden.

Welche Vorteile ergeben sich durch den Einsatz von Open-Source-IP-TK-Anlagen?

Voice over IP kommt – das ist gewiss. Dabei ist Open Source aus mehreren Gründen interessant. Erstens kann Open Source eine marktregulierende Rolle spielen. Es kann verhindern, dass derzeitige VoIP-Standards von großen Anbietern zu praktisch proprietären Protokollen „erweitert“ werden. Die offenen Standards stellen gegenüber klassischen TK-Anlagen einen wesentlichen Vorteil dar. Zweitens bricht Open Source die Kostenstrukturen in der TK-Branche auf. Dennoch zögern professionelle Anwender noch, und so wollen wir mit einer günstigen „schlüsselfertigen“ Open-Source-TK-Anlage die Hemmschwelle senken. Unser Paket steht komplett bereit zum Telefonieren, inklusive Dokumentation und Support.

Wie sehen Sie die Entwicklung von Sprachdialogsystemen?

Es gibt ein sehr großes Potenzial, das noch zögerlich entwickelt wird. Zurzeit ist es so, dass Sprachdialogsysteme im Ausland deutlich schneller imple-

mentiert und akzeptiert werden als hier in Deutschland. Der Grund dafür liegt oft in der Skepsis der Führungsebenen gegenüber dem Potenzial, das in diesen Lösungen liegt. Zudem stehen Sprachportal-Projekte unter starkem Kostendruck, sodass oft am Lösungsdesign gespart wird. Es gibt aber auch erfolgreiche Anwendungen, die im „Stillen“ arbeiten.

Können Sie uns dazu konkrete Beispiele nennen?

Unsere Mobilfunk-Kunden nutzen Sprachdialoglösungen für Standardprozesse wie das Aufladen von Prepaid-Karten. Oder die Swiss Cablecom, die sehr erfolgreich eine Lösung für Filmbestellungen einsetzt. Eine andere Lösung bietet telefonische Hilfestellung durch das Vorlesen von Handbüchern und das Navigieren durch Manuals, z. B. für die Programmierung eines Videorekorders. *Weitere Informationen unter: www.aspect.com*



INTEGRATION Dr. Bernhard Santjer, Principal Solution Consultant, berät Unternehmen bei der Einführung von hochmodernen Sprachdialogsystemen.