

Emma

Virtual receptionist



PROLOG
DEVELOPMENT
CENTER

Luk op for nye muligheder i din telefonservice!

- især ved digital telefoni

Når vi ringer til en virksomhed, forventer vi høflig og effektiv behandling. Men alt for ofte oplever vi at telefonen bare ringer og ringer, eller vi bliver sat til at vente i en kø. Det er heller ikke ualmindeligt, at vi skal gennem et længere trykknappvalg.

Når vi så endelig kommer igennem, er det meget ofte med spørgsmål som: "Kan du stille mig om til hr. Jensen?" eller "jeg vil gerne tale med bogholderiet".

En receptionist, som blot viderestiller sådanne opkald, yder ikke en værdiskabende service! I tilfælde med mange opkald stiger ventetiden

og tilsvarende stiger antallet af utilfredse kunder. Og receptionen er ikke i stand til at yde mere end at videredirigere opkald.

Løsningen

Emma er en virtuel receptionist baseret på talegenkendelse. Emma® kan viderestille opkald til virksomhedens medarbejdere, ligesom hun også kan stille videre til virksomhedens afdelinger.

Hvis alle ansatte benytter Emma til intern omstilling, så spærrer de ikke for kunders adgang til virksomheden.

Fordele

- Effektiv betjening af kunder
- Hurtig betjening af personale
 - husk ét nr for at ringe til kolleger
 - ansatte blokerer ikke for kunder
- Emma "svarer" uden for kontortid
- Emma overtager trivielle omstillinger
- Ingen telefonlister at vedligeholde

Bekvem og professionel i adgang til personer

Med Emma behøver man bare sige navnet på den person eller afdeling man ønsker, så stilles kaldet straks videre. Hverken kunder eller kolleger behøver at huske lokalnumre eller korrekte stavemåder for at få opkald stillet videre.

Det er bekvemt, hvis man fx. ringer fra bilen, byen eller andre steder, hvor man ikke lige har en telefonliste. Emma tager telefonen døgnet rundt og uden for åbningstid oplyser Emma om virksomhedens åbningstider.

Hurtig og præcis besked

Hvis det fremgår af medarbejderens kalender at han ikke er på kontoret, er syg, på ferie eller til møde, kan Emma hurtigt give denne oplysning. Samtidig gives mulighed for at lægge besked.

Øget kundetilfredshed

Alle opkald besvares straks, og man undgår frustrerende trykknappvalg, som alligevel ofte ender med, at man har brug for personlig betjening.

Øget medarbejdertilfredshed

Idet Emma fritager receptionisten for trivielle rutineopkald, kan der fokuseres på andre mere interessante og værdiskabende opgaver.

De øvrige ansatte behøver ikke lede efter kollegers eller afdelingers direkte numre. Især hvis de ikke er på kontoret, er det bekvemt kun at huske ét nummer.

Medarbejderne kan også gennem Emma aflytte deres beskeder, uanset hvor de måtte befinde sig, ligesom de kan få oplæst deres ulæste e-mail.

Reducerede omkostninger

Emma reducerer organisationens behov for personale til omstilling både inden for almindelig åbningstid, men også uden for kontortid, i weekender, helligdage m.m.

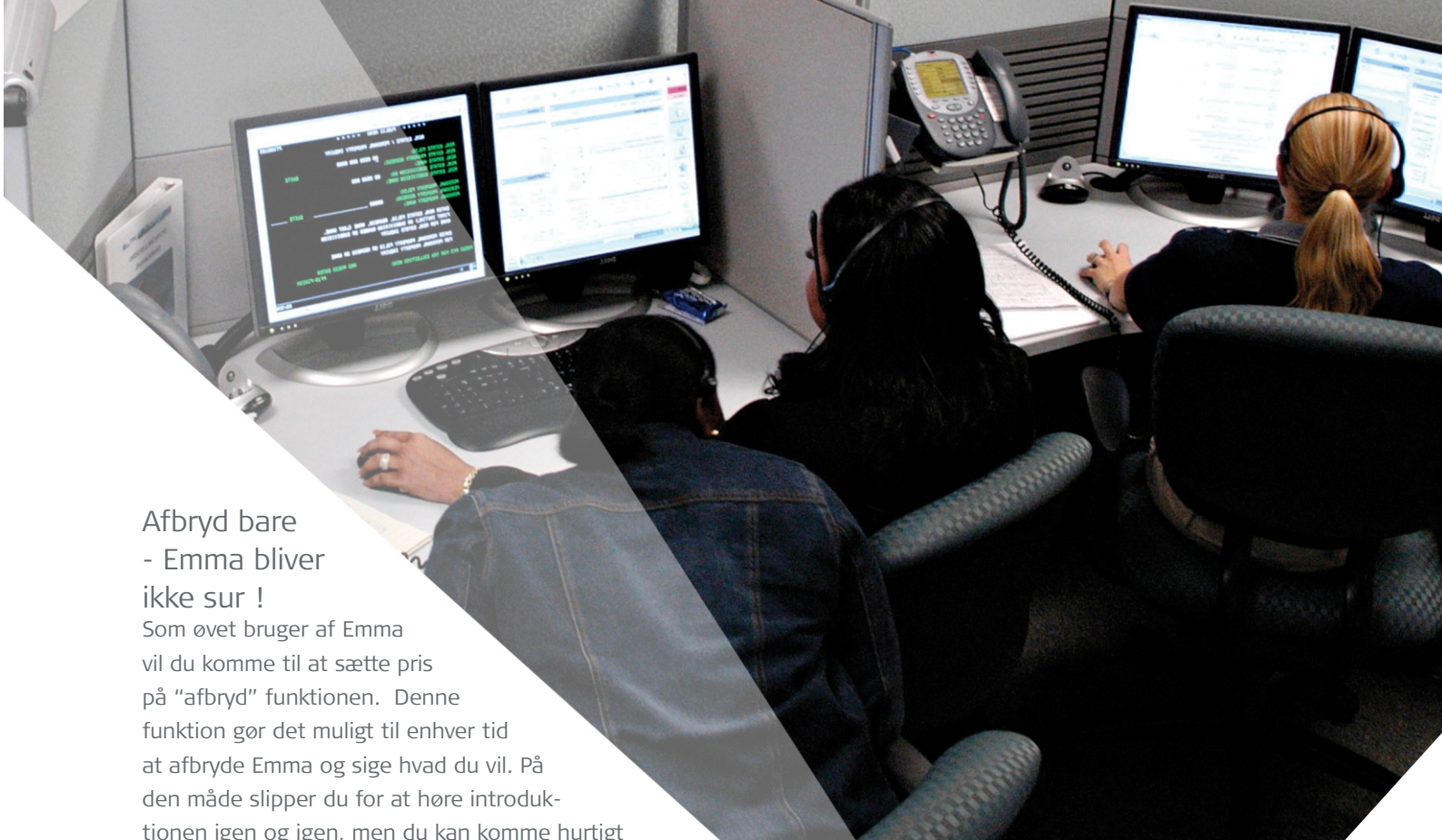
Specielt i tilfælde med mange interne omstillinger vil gevinsten være af betydning. Emma kan håndtere flere tusinde opkald om dagen, alt afhængig af virksomhedens behov.

Emma i Front-line

Kontakten med receptionen giver ofte kunden det første indtryk af vores virksomhed. Derfor vil vi gerne tilbyde en venlig og effektiv betjening af folk, som ringer til os.

Vi skal undgå ventetider og også gerne trykknappvalg.

Emma kan træde til i tilfælde af "overløb" og sikre hurtig viderestilling - eller man kan vælge at lade Emma svare telefonen direkte i front-line.



Afbryd bare - Emma bliver ikke sur !

Som øvet bruger af Emma vil du komme til at sætte pris på "afbryd" funktionen. Denne funktion gør det muligt til enhver tid at afbryde Emma og sige hvad du vil. På den måde slipper du for at høre introduktionen igen og igen, men du kan komme hurtigt fra start til slut, uanset om Emma skal stille videre for dig, booke et møde eller aktivere viderestilling til din mobil.

"Afbryd" funktionen kræver, at det anvendte telefonkort kan echo-cancellation - dvs. fjerne det ekko på telefonlinien, som ellers ville betyde at Emma ville kunne høre sig selv.

Kalenderintegration giver bedre service

Emma integrerer til det mest udbredte informationsstyrings- og kommunikationsprogram, MS-Outlook. Integrationen kræver, at:

- En Outlook klient installeres på Emma serveren
- Der oprettes en Emma profil
- Medarbejderne giver Emma adgang til deres kalender

Emma kan således tjekke medarbejdernes kalendere for møder, ferie og sygdom. Med denne information tilgængelig kan Emma yde en langt bedre service ved viderestilling af opkald.

For medarbejderne betyder integrationen også, at man kan få Emma til at booke et møde i ens kalender eller fx. registrere sygdom.

Eksempel på taleomstilling

Emma har registreret følgende på Ulla Dinesen:

- 1) møde til kl. 14.
- 2) viderestilling til mobil aktiveret

Emma: Velkommen til Prolog Development Center. Du betjenes af vores automatiske receptionist Emma. Sig navnet på den person eller afdeling du vil tale med eller for personlig betjening sig "reception".

A: Ulla Dinesen


Emma: Ulla Dinesen sidder i møde til kl. 14.00. Vil du stilles videre til mobilen?

A: Nej

Emma: Vil du lægge en besked, tale med en anden eller stilles videre til receptionen?

A: Lægge en besked.

Emma: Læg besked efter klartonen og afslut med #.

Akustisk signal	Genkendelsen	Betydningsrepræsentation	Omstillingen
 <p>"Jeg vil gerne tale med Ulla Dinesen"</p>	akustisk analyse dansk sprogmodel + leksikalsk, syntaktisk, og semantisk analyse + statistik	<pre><names> = Ulla Dinesen {emmald := "1";} ...</pre>	<pre>select lokalnummer from medarbejdere where emmald = 1 lokalnummer = 145</pre>

Emma modtager talesignalet, som deles op i lydbidder, og sammenlignes med en model over det danske sprogs lyde. Dernæst anvender genkenderen statistik samt Emmas grammatik til at afgøre, hvad der er sagt. Resultatet er et id-nummer. Det anvendes til at finde lokalnummeret på Ulla Dinesen og opkaldet stilles videre.



Prolog Development Center A/S

H.J. Holst Vej 3C-5C
2605 Brøndby

Tel.: 3636 0000
Fax: 3636 0001

Email: fdc@fdc.dk
URL: www.fdc.dk