EML Speech Analytics

Einsatzbereich: **Call-Center Leistungen**

Leistungen:

- Automatische Umwandlung von Anrufen in geschriebenen Text
- Analyse der Anrufe nach Kategorien, Mustern und Gesprächsmerkmalen
- Advanced Keyword Spotting
- Phonetische Suchfunktion und Textsuche

Alleinstellungsmerkmale:

- Domänenanpassung durch Solution Partner oder Call-Center
- „On-Premise“-Lösung (Datenschutz)

Die EML Transcription Plattform für Call-Center ermöglicht die automatische Umwandlung von Anrufen in geschriebenen Text. Damit können die gesamte telefonische Kundenkommunikation inhaltlich analysiert und gesteuert sowie Gespräche je nach Inhalt an Mitarbeiter weitergeleitet werden. Die Analyse schließt eine Klassifizierung der Gespräche nach Kategorien, Mustern und Gesprächsmerkmalen ein, bis hin zur Identifizierung von Themen und wichtigen Begriffen wie „Preisinformation“ oder „Reklamation“. So werden aktuelle Probleme, aber auch aufkommende Trends schnell erkannt. Die Domänenanpassung ermöglicht es, bei der Einführung neuer Produkte schnell und effizient Beschreibungen oder Stichwörter in das Sprachmodell einzufügen. Wichtig für den Datenschutz: Spracherkennung und Domänenanpassung stehen dem Nutzer im eigenen Hause zur Verfügung.

WWW.EML-DEVELOPMENT.DE

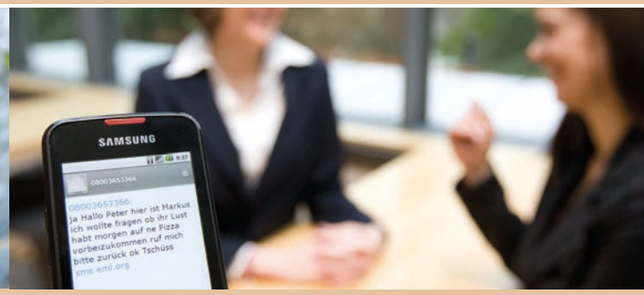
Ansprechpartner:

Dr. Siegfried Kunzmann,
Forschungs- und Entwicklungsleiter
EML European Media Laboratory GmbH
Schloss-Wolfsbrunnenweg 35
69118 Heidelberg
Tel.: +49 [6221] 533-245
E-Mail: kunzmann@eml.org

© EML European Media Laboratory 08/ 2012

European Media Laboratory GmbH | EML

EML Voice Messaging



EXPERIENCE IT – INTUITIVE TECHNOLOGY

EML TRANSCRIPTION PLATFORM
PRODUKTE & LÖSUNGEN

DEUTSCHE AUSGABE

Einsatzbereich: **Telefonie**

Leistungen:

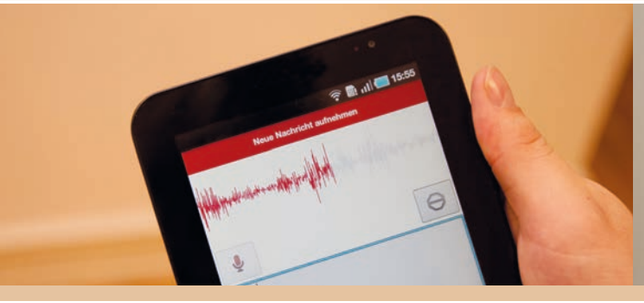
- Automatische Transkription von Sprachnachrichten zu SMS oder E-Mail
- Analyse der Nachrichten (Kategorien, Muster, Gesprächsmerkmale, Advanced Keyword Spotting)

Alleinstellungsmerkmale:

- Domänenanpassung durch den Anbieter
- “On-Premise”-Lösung (Datenschutz)

Das System wandelt Sprachnachrichten automatisch in SMS oder E-Mail-Texte um. Ohne lästiges Abhören aller Anrufe kann der Nutzer den Inhalt der Nachrichten schnell erfassen - so sieht die Mailbox der Zukunft aus. Selbstverständlich stehen alle Analyse-Tools der EML Transcription Platform zur Verfügung, mit denen die Kundenpflege (CRM) weiter optimiert werden kann.
Besonders bei Telefonkunden spielt der Datenschutz eine große Rolle. Deshalb stehen dem Nutzer alle Komponenten unseres Systems „on Premise“ zur Verfügung, so dass keine sensiblen Daten in die Hände Dritter gelangen.

EML Voice Search and EML Dictation



Einsatzbereich: **Smartphones**

Leistungen:

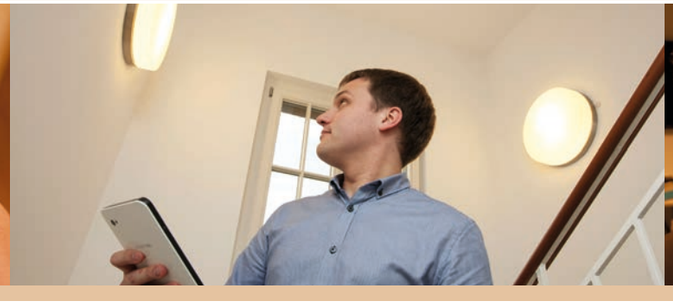
- Automatische Umwandlung von gesprochenen Anfragen in geschriebenen Text
- EML Voice Search: Sprachsuche nach Orten und Diensten
- EML Dictation: Diktieren mit Echtzeit-Korrekturfunktion
- Spracherkennung in Echtzeit (Streaming)
- Einheitliche Schnittstelle und Software-Bibliotheken für App-Entwickler

Alleinstellungsmerkmale:

- Domänenanpassung durch App-Entwickler
- „On-Premise"-Lösung (Datenschutz)

Für Smartphones und Tablet-PCs haben wir zwei Applikationen (Apps) für das Android-Betriebssystem entwickelt. Mit EML Voice Search kann der Nutzer eine Suche im Browser per Sprache durchführen. EML Dictation ermöglicht es, Textnachrichten zu diktieren und per SMS, E-Mail oder Twitter zu versenden. Noch während der Nutzer spricht, kann er auf dem Display seines Geräts schon die Ergebnisse der Spracherkennung sehen (Streaming).
Damit unsere Partner ohne großen Aufwand ihre Apps mit der EML-Spracherkennung ausstatten können, stellen wir ihnen eine einheitliche Schnittstelle und ein Software Development Kit zur Verfügung.

EML Voice Control



Einsatzbereich: **Gebäudesteuerung, Mediensteuerung**

Leistungen:

- Sprachsteuerung von Gebäuden über vorhandene Gebäudesteuerungsserver (KNX/EIB), Smartphones und WLAN
- Sprachsteuerung von Medienservern (Musik, Video)

Alleinstellungsmerkmale:

- Spracherkennung auf einem lokalen Gebäudesteuerungsserver

Die EML-Spracherkennung kann auch als Einbaukomponente in modernen Bus-Systemen zur Gebäudesteuerung eingesetzt werden. In vielen modernen Haushalten steuern diese Systeme zahlreiche technische Geräte, von der Beleuchtung bis zur Klimaanlage.
Alle EML Voice Control-Sprachbefehle kann der Nutzer vom eigenen Gebäudesteuerungsserver ausführen. Dasselbe gilt für die Anpassung der Sprachbefehle und Gebäudesteuerungsanweisungen.
Eine weitere Anwendung der „EML Voice Control" ist die Sprachsteuerung von Medienservern. Durch einfache Sprachbefehle kann man das gewünschte Lied aus einer großen Zahl von Musikstücken gezielt auswählen, ohne sich erst durch Menüstrukturen arbeiten zu müssen.

EML Media Transcription

Einsatzbereich: **Fernsehen, Podcasts, World Wide Web**

Leistungen:

- Automatische Transkription gesprochener Sprache in Fernsehsendungen, Podcasts etc.
- Erkennung von Sprecherwechseln
- Analyse von Mediendaten (Kategorien, Muster, Gesprächsmerkmale, Advanced Keyword Spotting)

Alleinstellungsmerkmale:

- Domänenanpassung durch Solution Partner oder Nutzer
- „On-Premise"-Lösung (Datenschutz)

Das EML Media Transcription-System wandelt gesprochene Sprache aus verschiedenen Quellen automatisch in Text um, sei es bei Nachrichtensendungen im Fernsehen, Podcasts, Universitätsvorlesungen usw. Das System erkennt unterschiedliche Sprecher und markiert diese im transkribierten Text. So lassen sich auch Gesprächsprotokolle erzeugen. In mehreren Pilotprojekten mit Partnern wie dem Bayerischen Rundfunk haben wir die EML Media Transcription-Plattform erfolgreich eingesetzt. Derzeit wird das Sprachenportfolio um die gängigsten europäischen Sprachen erweitert. Weitere Sprachen werden in Kürze folgen. Mit fortschrittlichen Analyse-Tools kann der Nutzer archivierte Medien „on premise" transkribieren und durchsuchen.

EML European Media Laboratory

Die EML European Media Laboratory GmbH ist ein privates IT-Unternehmen mit Sitz in Heidelberg, das von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira ins Leben gerufen wurde. Das EML forscht und entwickelt in den Bereichen „Mensch-Technik-Interaktion" und „automatische Sprachverarbeitung". Die angebotenen Produkte und Lösungen umfassen Speech Analytics, Medientranskription, Sprachnachrichten, Sprachsuche, Diktierlösungen und Sprachsteuerung.