

MELLÉKLET

Hang alapú interaktív ügyvitel CRM rendszerekben

Vállalati környezetben az ügyfelek és munkatársak adatainak kezelését CRM rendszerek látják el. A munkavégzés során számos alkalommal előfordulhat, hogy bár időnk adódna rá, feladatainkat valamilyen gátló tényező miatt mégsem tudjuk elvégezni. Ilyen alkalom például, amikor autónkkal úton vagyunk valahová, ám CRM rendszerünkhöz mégsem férünk hozzá, mert az elvonná a figyelmünket a vezetéstől, vagy minden olyan eset, amikor nem rendelkezünk internet-hozzáféréssel. Ezekben az esetekben a probléma áthidalható a titkárnő felhívásával, akitől megtudhatjuk, hogy ki keresett minket, mik a teendőink és felkészülhetünk arra a találkozóra, ahová éppen tartunk. Azonban nem áll mindenkinek egy titkárnő a rendelkezésére.

A jelölt feladata a titkárnői teendők automatizálása, melyet a németországi CAS Software AG. megbízásából végez, így a diplomamunka nyelve német. Ennek keretében a következő részfeladatokat kell elvégeznie:

- A CRM rendszerből azon információk kigyűjtése, melyeket egy titkárnő is közölné velünk.
- A kigyűjtött információk fontosság szerinti rendezése, amely alapján azok felolvasásra kerülnek.
- Az közlendő információk olyan formára hozása, amely a hívó számára természetes felhasználást biztosít, ide értve a kompaktságot és a gyakori ismétlődések elhagyását.
- A megfogalmazott információk emberi hanggá alakítása
- Hozzáférés biztosítása a szolgáltatáshoz hagyományos telefon-hálózatból

Kovács Máté
doktorandusz