

Workshop Speech Diving 2011 di Roma

Una iniziativa coronata da un significativo successo di presenze.

Roma, 31 marzo 2011. **Interactive Media**, leader nelle soluzioni per il Customer Interaction Management nei mercati Enterprise e Telco, ha avuto il piacere di ospitare nella cornice rinascimentale del Centro Congressi Tre Fontane oltre 110 esponenti di 35 aziende per il **workshop** sul valore delle tecnologie vocali nei servizi interattivi di Customer Care. L'evento, sponsorizzato dai nostri partner tecnologici Loquendo e Dialogic, si è tenuto a **Roma il 29 Marzo 2011**.

Le relazioni, presentate anche da esponenti del Politecnico di Milano, Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del CNR, Fondazione Ugo Bordoni, Gartner, Telecontact Center, hanno offerto una panoramica completa del settore, dalle tecnologie di base alle architetture realizzative.

Notevole interesse hanno suscitato le relazioni tecniche svolte dagli sponsor Loquendo e Dialogic, mentre la presentazione di casi d'uso ha permesso di constatare il livello di adeguatezza raggiunto dalle tecnologie rispetto alle esigenze più complesse quali quelle tipiche dei grandi enti.

Nel corso dell'evento, è stato presentato il servizio telefonico di **INPS** relativo ai Certificati Medici di malattia per assenza dal lavoro basato sulla **Comprensione del Linguaggio Naturale** e sugli **Agenti Virtuali Conversazionali** realizzato da Interactive Media utilizzando i prodotti software messi a punto nei propri centri di progettazione e sviluppo.

"Questo tipo di servizi automatizzati è frutto dell'integrazione delle piattaforme e metodologie che studiamo", spiega il prof. **Pierluigi Roberti**, fondatore e responsabile R&D di **IM Service Lab**. "Utilizzando le tecnologie vocali, come TTS e Speech Recognition, possiamo sviluppare modelli di linguaggio e grammatiche specifici per la particolare soluzione. Nel caso INPS, l'Agente Virtuale è in grado di sostenere interazioni articolate con le persone comprendendo espressioni in linguaggio naturale come le diagnosi di malattia, gli indirizzi, i codici fiscali".

Nell'ambito del Customer Care, gli Agenti Virtuali IM eseguono transazioni complesse e ripetitive usando tecnologie vocali d'avanguardia, liberando gli Operatori di Contact Center dai compiti a più basso valore aggiunto, realizzando un ROI sicuro e misurabile nella gestione del servizio ai Clienti.

***Interactive Media** sviluppa da quindici anni, con proprie capacità di R&D, prodotti software per la realizzazione, anche nell'ambito del Contact Center, di Sistemi per Agenti Virtuali Conversazionali, Registrazione e Analisi di dati vocali, Servizi Interattivi multicanale (IVVR), Soluzioni IMS e IPCC. Interactive Media opera nei mercati Enterprise e Telco con presenza diretta in Europa, Nord e Sud America e capacità di offerta personalizzata e conforme alle specifiche esigenze locali.*

Contatti:

Zdenka Rocco
Marketing Communications
06 54 642 434
zrocco@imnet.it
www.imnet.com