

Fonectan puheentunnistusteknologiaan perustuva numeropalvelu palkittiin New Yorkissa

Israelilaisen Phonetic Systemsin Fonectalle toteuttama 02 02 00 automaattinen numerohaku palkittiin innovatiivisimpana palveluna SpeechTEK -tapahtumassa New Yorkissa. Vuosittaisessa puheentunnistusteknologiaan liittyvässä tapahtumassa palkitaan teollisuudenalan parhaat yritykset.

"Puheentunnistusteknologiaan perustuvia kaupallisia sovelluksia on maailmalla melko vähän. Ensi vuodesta odotetaan puheentunnistusteknologiaa käyttävien kaupallisten sovellusten läpimurtovuotta Yhdysvalloissa, jossa asiakkaat ovat tottuneempia automatisoituihin puhelinpalveluihin kuin esimerkiksi Suomessa", kertoo tuotepäällikkö Leo Rantanen Fonecta Oy:stä.

Palkittu palvelu oli Fonectan automaattinen numerohaku 02 02 00, josta löytyvät samat tiedot kuin kotimaan henkilöavusteisista numeropalveluista. Palveluun voivat soittaa kaikkien suomalaisten lanka- ja matkapuhelinoperaattoreiden asiakkaat. Fonecta aloitti palvelun tarjoamisen nykyisessä muodossaan viime vuoden marraskuussa.

"Uskon, että palvelumme palkittiin, koska olemme yhteistyössä Phonetic Systemsin kanssa kehittäneet täysin automatisoidun numeropalvelun, josta saa käytännössä kaikki julkiset suomalaiset lanka- ja matkapuhelinnumerot. Vastaavanlaajuisia palveluita ei tietääkseni ole tarjolla muualla maailmassa. Palvelumme ominaisuuksista ovat herättäneet kiinnostusta puhelun edelleenyhdistäminen sekä löydettyjen yhteystietojen vastaanottaminen tekstiviestinä, kun puhelu yhdistetään", jatkaa Rantanen.

"Olemme luomassa Suomeen puheentunnistusteknologiaan perustuvien puhelinpalveluiden kulttuuria. Tällä hetkellä haastavinta on käyttöliittymän kehitys asiakasystävällisemmäksi sekä asiakkaidemme opastaminen palvelun käytössä. Esimerkiksi se, että palvelussamme voi halutessaan puhua puhevalikon esittämien vaihtoehtojen päälle nopeuttaakseen palvelua, vaatii asiakkailta totuttautumista. Myös asiakkaiden soittopaikan taustahälyn eliminointi palvelussamme on teknisesti erittäin vaikeaa", sanoo Rantanen.

"Puheentunnistusteknologia on elinkaarensa alkutaipaleella. Tässä vaiheessa mielestäni ehdoton edellytys on, että palvelustamme puhelu yhdistyy numeropalvelun asiakaspalvelijalle, jos asiakkaamme etsimää yhteystietoa ei syystä tai toisesta muuten löydy. Usein tällaisessa tapauksessa asiakas ei välttämättä tiedä etsimänsä henkilön tai yrityksen asuin- tai sijaintipaikkakuntaa. Jos asiakkaamme soittaa paikasta, jossa taustahäly on vaimeaa sekä kuuntelee palvelumme esittämät kysymykset huolellisesti ja vastaa niihin selkeästi, niin lähes aina haluttu yhteystieto löytyy", päättää Rantanen.

Lisätietoja:

Leo Rantanen, tuotepäällikkö, Fonecta Oy

Puh. 020 442 2150 tai 040 707 6183 Sähköposti: leo.rantanen@fonecta.com

FONECTA OY (ENTINEN SONERA INFO COMMUNICATIONS OY) ON SUOMEN JOHTAVA HAKEMISTOPALVELUYRITYS. FONECTAN OMIA TAI YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN KANSSA TARJOAMIA HAKEMISTOPALVELUITA OVAT KOTI- JA ULKOMAAN NUMEROPALVELUT (ESIMERKIKSI 02 02 02, 118 JA 02 02 08), SÄHKÖISET HAKEMISTOPALVELUT (ESIMERKIKSI FONECTA FINDER JA ZED FINDER) SEKÄ PAINETUT PUHELINLUETTELOT. YHTIÖ ON SÄHKÖISTEN JA HENKILÖAVUSTEISTEN HAKEMISTOPALVELUJEN MARKKINAJOHTAJA MAAILMAN KEHITTYNEIMMILLÄ HAKEMISTOPALVELUMARKKINOILLA SUOMESSA. FONECTAN PALVELUKSESSA ON NOIN 980 HENKILÖÄ, JOISTA NOIN 600 SUOMESSA. VUONNA 2001 YHTIÖN LIIKEVAIHTO OLI 71 MILJOONAA EUROAA JA LIIKETOIMINTA KANNATTAVAA. WWW.FONECTA.FI