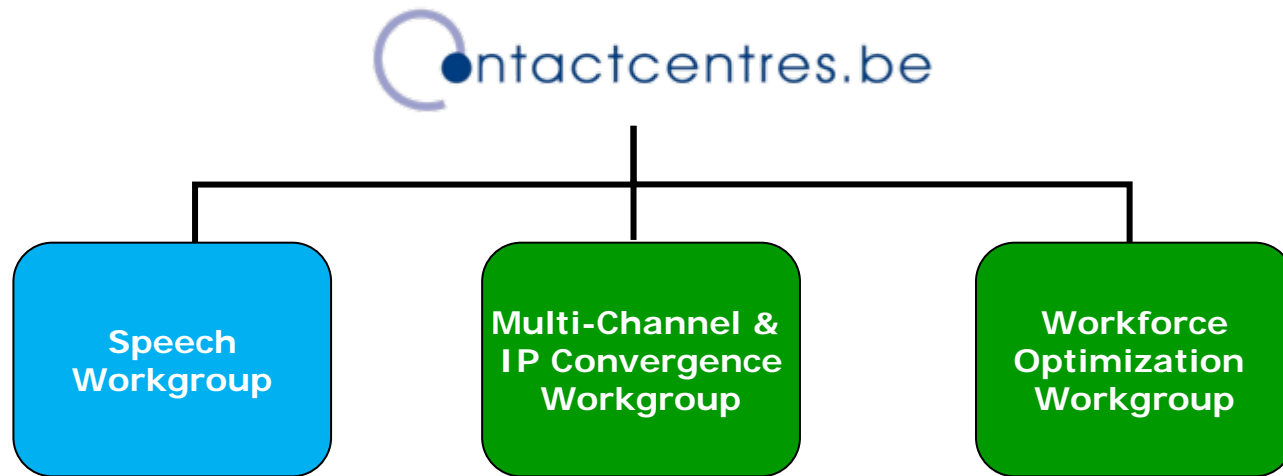

Ideeën van het veld

Contactcentres.be

- ✓ 62 % of our members are CC
- ✓ We do represent more than 50 % of the market

CC.Be as of Dec 2007	With our today members (136 members)	
Members	Cpies	Seats
Internal CC	65	7.000
External CC	14	6.050
Suppliers	57	n/a
Market estimation		
Seats		+/-25.000
Employees		35-40.000

Werkgroepen



Speech Technology Workgroup

■ Active members



■ Participating End Users



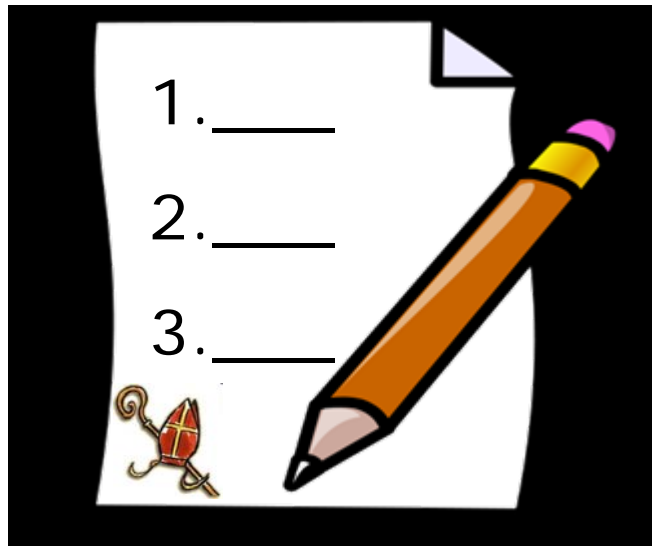
Speech Technology Workgroup

- 15 workshops since 2005
- 2005 :
 - Discovery document V1
"Speech Technology in Contact Centres: Beyond the Hype"
- 2006
 - Nov 9 - 1st Seminar on Customer Experience
65 attendees – 5 real case studies presented
- 2007
 - Discovery document V2
« Speech Tech. in Belgian Contact Centres: From adolescence to maturity »
 - Belgian Speech Technology Suppliers Directory - V1
- 2008
 - Feb 12 - 2nd Seminar on Customer experience
- 2009
 - Launch of Speech Technology Users Group

Ideeën van het veld

Wensen

Geen mirakels



1 - Vlaamse lexica

Scope

Lexica = spraakherkenning in de praktijk

Namen

Voornaam, familienaam

Adressen

Steden, gemeentes, straten

Bedrijven

Firmanamen

2 – Meertalige TTS

Meertaligheid = Text-To-Speech in de praktijk

Een Belgische stem!

Eén enkele stem

Vlaams, Frans (Engels, Duits)

3 – Standaarden !

Leveranciers – integratoren - klanten

Speech is onderdeel

Open standaarden

Sampa,grxml,ssml,vxml, mrcp

Conclusie - ideeën van het veld

1. Vlaamse lexica
2. Meertalige TTS
3. Standaarden!



Actie

CC.be – 2010: 75% CC markt als lid
Seminaries – succesverhalen

Word lid van de speech group

Onderzoek + industrie

Contacten

Businessmodel

Nieuwe voorbeeldprojecten

Info? peter.edel@quentris.com

Sinterklaas bespaart tijd !



- Sinterklaas weet waar de brave kinderen wonen dankzij spraakherkenning.