

Presstext lang – 3200 Zeichen

OMQ – Softwaresupport der nächsten Generation

OMQ bietet mit seinen anwenderfreundlichen Produkten die Möglichkeit, den Support von Unternehmen mit Hilfe von neuester Technologie zu automatisieren und somit effizienter zu gestalten.

Eines der größten Probleme im herkömmlichen Support stellt die große Anzahl wiederkehrende Supportfälle dar. Der Supportmitarbeiter ist immer wieder mit der Neubearbeitung oftmals ähnlicher Anfragen beschäftigt. Bereits gestellte Anfragen sowie deren Lösungen werden dabei nicht berücksichtigt. Die Mehrfachbearbeitung bindet somit wertvolle Ressourcen.

Die Lösung besteht in einer zentralen Sammlung der bereits bearbeiteten Anfragen und deren Lösungen, aus der jeder Supportarbeiter auf passende Antworten zugreifen kann. OMQ hat aufgrund dieses Modells Möglichkeiten entwickelt, Teile des Supportprozesses zu automatisieren.

Technologie

Das Kernstück des OMQ-Support-Systems, das die Lösung von OMQ stark vom Wettbewerbsumfeld abgrenzt, ist eine zentrale Wissensdatenbank. Für diese hat OMQ eine serverbasierte Komponente entwickelt, die unter Verwendung künstlicher Intelligenz Supportfälle miteinander vergleicht und so bekannte Fälle wieder erkennt. In Zusammenarbeit mit dem deutschen Forschungszentrum für künstliche Intelligenz, einer der führenden Forschungseinrichtungen auf dem Gebiet der innovativen Softwaretechnologien, wurden linguistische Verfahren für die automatischen Erkennungsmechanismen entwickelt.

Die angepassten Analyseverfahren ermöglichen es, Probleme aus der Anfrage zu filtern. Diese werden mit bereits in der Wissensdatenbank hinterlegten Problemen verglichen. Bei Übereinstimmung stehen dem Supportmitarbeiter automatisch passende Lösungen zur Verfügung. Das System lernt aktiv mit jedem neuen Supportfall. Die integrierten Technologien, wie Rechtschreibfehler-Toleranz und Erkennung von Wortgruppen, erhöhen zusätzlich die Genauigkeit des Systems. Mit dieser zentralen Wissensdatenbank können Supportfälle effizienter und genauer beantwortet werden.

OMQ diagnostic

Das Produkt *OMQ diagnostic* ist eine Help-Desk-Software, die auf der intelligenten Wissensdatenbank von OMQ basiert. Es stellt das Verbindungsstück zwischen dem Kunden und dem Unternehmen dar. *OMQ diagnostic* bildet den vollständigen Supportprozess ab, bestehend aus E-Mail-Support, Live-Support und einem einfach bedienbaren Ticketsystem.

OMQ Plug-in

Das Produkt *OMQ Plug-in* verbessert bestehende Ticketsysteme, indem es Teile des Supportprozesses automatisiert. Damit können Anwender ihren Support optimieren ohne das bisher verwendete Supportsystem komplett auszutauschen.

Unternehmen

Die von Matthias Meisdrock (CTO) und Sven Engelmann (CEO) im März 2010 gegründete OMQ GmbH zeichnete sich von Beginn an durch durchdachte und leicht zu bedienende Produkte aus. Die Entwickler der OMQ-Systeme kommen aus dem Bereich der Computerlinguistik und maschinelle Übersetzung. Das in Berlin ansässige Softwareunternehmen erhält von einem renommierten Beirat aus Wirtschaft und Wissenschaft unternehmensstrategische und technologische Unterstützung. Somit konnte sich die OMQ GmbH innerhalb kürzester Zeit als Hersteller kundenorientierter Supportsoftware von Markt abheben.

OMQ GmbH

Urbanstraße 116
10967 Berlin
Telefon +49 (0)30 6958 2606
Email jobs@omq.de
www.omq.de