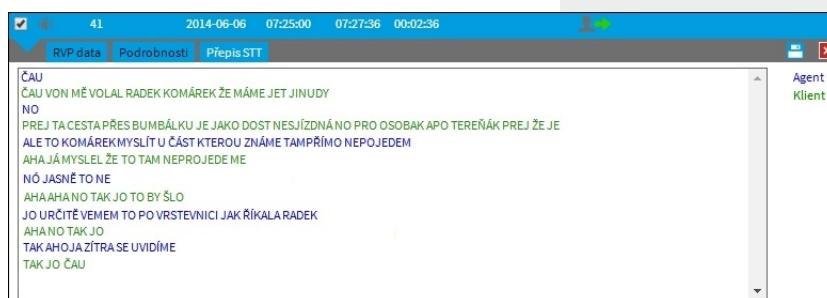


Modul pro vyhledávání témat v hovorech

[illegible]

Analýza kontextu a obsahu hovoru se skládá ze dvou částí

- Jazykově závislá technologie Speech To Text (STT) je určená pro přepis obsahu hovoru do textové podoby. Nejdříve systém rozpozná jednotlivá slova, která se skládají do kontextu. Následuje sestavení smysluplných vět za pomoci jazykového modelu vybraného jazyka.



- Rozpoznává se SPONTÁNNÍ ŘEČ, která představuje nejsložitější formu řeči, protože je nejhůře rozpoznatelná. Výsledný přepis tak neodpovídá zvyklostem psaného projevu (odstavce, věty, přímá řeč atd.). Z tohoto pohledu není vhodné výsledný přepis využít pro potřeby závazných dokumentů. Tato vlastnost však není pro analytické nástroje modulu ReDat® TopicDetection překážkou, právě naopak dokážou tuto formu zápisu maximálně zhodnotit.

Druhý krok - Analýza obsahu

- Modul klasifikace témat běží jako služba. Obsahuje funkce modulu vyhledávání a obohacuje je o kontextovou analýzu. Samotná analýza kontextu a obsahu je prováděna nad přepisem hovorů. Nejprve se provádí statistická analýza přepisů hovorů, která se následně doplňuje vyhodnocením kontextu.
- Téma hovoru neboli „TOPIC“ je definováno v systému a lze jej opakovaně vyhledávat nezávisle na čase a místě určení.
- Výsledkem analýzy je statistické rozložení témat v příchozích hovorech v reálném čase. Výsledky analýzy jsou uloženy do databáze hovorů v ReDat® eXperience, odkud jsou přehlednou grafickou formou předávána na screeny odpovědných pracovníků a vedoucích.

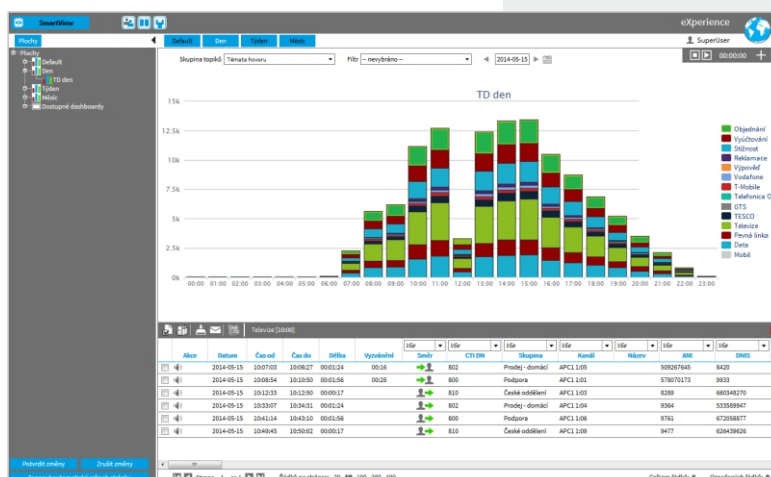
Při zakoupení modulu ReDat® TopicDetection získává zákazník automaticky i základní vlastnosti hlasových analýz, které jsou obsažené v modulu ReDat® VoiceProcessor.

Začlenění do systému ReDat®

Modul ReDat® TopicDetection je plně škálovatelný a jeho hardwarová náročnost se odvíjí od množství zpracovávaných hovorových dat. V případě instalace se stává součástí ReDat® eXperience. Předpokladem pro provoz modulu jsou pouze platné licence, které zpřístupní v uživatelském prostředí ReDat® eXperience jeho funkce a ovládání.

Co je ReDat®

ReDat® představuje komplexní řešení záznamu interakcí, sledování kvality obsluhy zákazníků a hlasových analýz. Pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů. Snižuje náklady na jejich školení, tím zefektivňuje provoz a pomáhá zlepšovat služby pro zákazníky. ReDat® je registrovaná známka společnosti RETIA, a.s.



Zastúpenie pre SR:

SPINET, a.s. / Sabinovská 3 / 821 03 Bratislava
Tel.: +421 2 4437 2437 / E-mail: spinet@spinet.sk / www.spinet.sk / www.redat.eu