

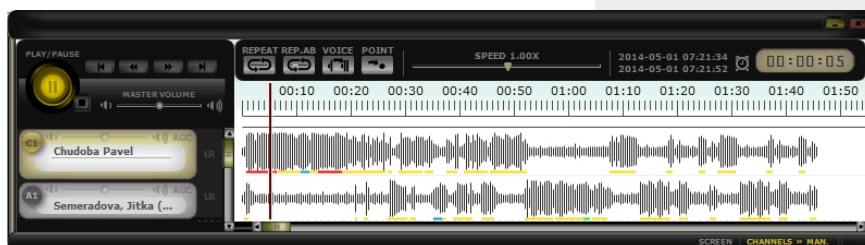
Modul Quality Managementu

Modul pro automatické hlasové analýzy a zpracování klíčových slov

ReDat® VoiceProcessor je softwarový modul hlasové analýzy určený výhradně jako nadstavba pro ReDat® eXperience. Hlavním cílem aplikace pro analýzu hlasu ReDat® VoiceProcessoru, jenž automaticky zpracovává záznamy na základě vzniklých definic, je vytěžit maximum informací z pořízených nahrávek, včetně emoční analýzy hlasu, analýzy klíčových slov, detekce monologů apod.

ReDat® VoiceProcessor obsahuje

- Vyhledávání klíčových slov a frází
- Kompletní emoční analýza agenta a zákazníka
- Analýza průběhu hovoru (rychlost reakcí, váhání...)
- Grafické výstupy analýz
- Reporty pro různé úrovně managementu



ReDat® VoiceProcessor nabízí

Prvotním cílem ReDat® VoiceProcessor, založeném na technologii Speech To Text, je schopnost vyhledat klíčová slova a fráze v reálném čase. V tzv. našeptávači se okamžitě zobrazí možné varianty požadovaného slova, po potvrzení je zadané slovo ihned vyhledáno.

Aplikace dále slouží k vytěžování informací o všech informačních složkách řeči. Sledovány jsou také parametry vzájemné interakce jako jsou „skákání“ do řeči, rychlost reakcí na nečekané podněty, váhání a jiné. Funkce vyhledávání klíčových slov identifikuje v hovoru pasáže, kde je zmíněna konkrétní informace, např. o produktech konkurence, cenách apod. Detekuje, zda agenti dodržují call skript a postupují dle předepsaných předpisů. Všechny procesy pracují na základě zadaných parametrů zcela automaticky a tak šetří náklady a čas.

Chcete rychle zjistit, jaký z agentů je nejúspěšnější a umí zákazníky přesvědčit ke koupi či objednání vámi poskytované služby? Chcete mít přehled o tom, proč jsou vaši zákazníci nespokojení?

Tyto i další cenné informace umíme automaticky vyhledat. ReDat® VoiceProcessor za vás spolehlivě vysleduje klíčové ukazatele výkonnosti kontaktního centra a pomůže najít způsoby k jejich zvyšování.

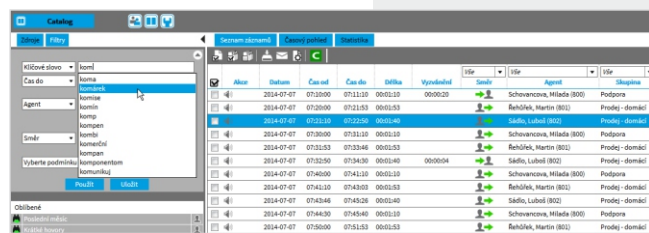
Vlastnosti systému

- Založen na technologii Speech To Text (STT)
- On-line zobrazení výsledků hledání
- Automatická klasifikace třídí hovory do skupin podle sad klíčových slov, emočních parametrů atd.
- Automatické vytěžování informací ze záznamů, které slouží k analýze procesů
- Detekce plynulosti hovorů, skákání do řeči
- Pokročilé sledování zvolených parametrů v čase
- Detekce intervalů ticha a monologů
- Zjednodušení práce supervizorů - výstupy modulu ReDat® VoiceProcessor jsou dostupné v ReDat® QualityChart, určeného pro hodnocení agentů
- Integrace informací z různých systémů, tj. CRM, CTI, SAD (screen activity detector), VAD (voice

Začlenění do systému ReDat®

ReDat® VoiceProcessor je integrován do prostředí ReDat® eXperience, kde spolupracuje s archivem všech pořízených záznamů. ReDat® eXperience replikuje a archivuje záznamy ze záznamových jednotek ReDat® a vytváří centralizované úložiště záznamů.

Běh modulů ReDat® VoiceProcessoru je po počáteční konfiguraci automatický a zcela nezávislý na uživateli. Moduly ReDat® VoiceProcessoru pracují nad již vytvořeným archivem záznamů a výsledky se doplňují do nových tabulek v databázi. Další moduly ReDat® VoiceProcessoru pracují s těmito spočítanými parametry a výsledkem jejich činnosti jsou různá ohodnocení, podle kterých lze hovory dále třídit.



Parametr	Agent → Zákazník	Zákazník → Agent
Emoce - vysoké vzrušení [%]	10	11
Emoce - neutralita [%]	50	46
Emoce - apatie [%]	7	23
Emoce - mírné vzrušení [%]	33	20

Parametr	Agent → Zákazník	Zákazník → Agent
Překryvy - počet	14	12
Překryvy - průměrná doba [msec]	5400	1800
Překryvy - min. doba [msec]	1200	760
Překryvy - max. doba [msec]	7200	2100
Váhání - počet	12	15
Váhání - průměrná doba [msec]	1800	4300
Váhání - min. doba [msec]	750	2300
Váhání - max. doba [msec]	2300	4600
Reakce - počet	6	15
Reakce - průměrná doba [msec]	1500	2300
Reakce - min. doba [msec]	2300	2100
Reakce - max. doba [msec]	4800	3100

Podporované jazyky

Čeština, slovenština, angličtina, němčina, polština, francouzština, ruština, ukrajinština, maďarština, španělština, italština

Parametry záznamů, nad kterými se provádí hlasová analýza

Archivované audio soubory s oddělenými směry - STEREO
 Vzorkování 8kHz, 8bit nebo 16 bit
 Kódování A-law nebo -law
 Beztrátově zpracovaná hlasová data ve formátu WAV

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

