

Kognitivní řešení pro analýzu dat

EMMA (Expert Multichannel Multilingual Analyst)



Kategorie:

Podnikový software
Datera, emma.datera.cz

Přihlašovatel:

Datera, emma.datera.cz
výrobce

Použití produktu: EMMA přesně řekne, proč zákazníci volají a píšou – dokáže totiž třídit nestrukturované informace z různých komunikačních kanálů, jako jsou hlasové hovory, web, e-mail nebo sociální sítě. Činí tak pomocí pokročilé obsahové analýzy a schopnosti zpracování přirozeného jazyka, čímž odhalí nové vzory a trendy v zákaznických datech, které předtím mohly zůstat bez povšimnutí. To vede k lepšímu přehledu o dotazech kontaktního centra, a výrazně se tak zlepšuje úroveň poskytovaných služeb. EMMA pomáhá také při vyhodnocování marketingových a obchodních aktivit a umožňuje zákazníkům poskytnout to, co požadují.

Popis produktu: EMMA kromě interaktivních reportů poskytuje i analytické rozhraní, které umožňuje provádět dotazování podle vlastního zadání. Díky tomu lze interakce se zákazníky kategorizovat podle obsahu (ať už se týkají nároků zákazníků či nových produktů) a identifikovat společná nebo jinak významná témata, dále najít souvislosti a podobnosti v hovorech a tématech, měřit v nich aktivitu operátora i klienta, ticho v hovoru či skákání do řeči nebo také najít zakázaná slova.

Zajímavé vlastnosti produktu:

- Detekce anomálií a neznámých témat v hovorech
- Proaktivní sledování souladu obsahu hovoru s legislativou (např. GDPR, MiFID II) skrze anotátory
- Analýza interní a externí komunikace
- Podpora více komunikačních kanálů
- Snadná integrace do firemní infrastruktury
- Tvorba textových analyzátorů přirozeného jazyka pro identifikaci komplexních scénářů v hovoru pro cílové obchodní domény

Záruka: 12 měsíců

Cena (bez DPH): projektová, podle parametrů dodávky

Manažerské reporty

EMMA
powered by DATERA

