

Informační systém pro kontaktní centra Tovek Hlasové analýzy 2.0



Kategorie:

Podnikový software
Tovek, www.tovek.cz

Přihlašovatel:

Tovek, www.tovek.cz
výrobce

Použití produktu: Hlasové analýzy 2.0 je softwarový nástroj, který umožňuje pokročilou orientaci v provozu kontaktního centra. Automaticky vyhodnocuje hlasovou i nehlasovou komunikaci, identifikuje potřeby klientů, kontroluje kvalitu komunikace operátorů či poskytuje ucelený přehled o struktuře provozu. Produkt také dovoluje automaticky vykonávat kontrolu kvality všech hovorů s až 90% přesností. Technologie detekce témat automaticky třídí a hodnotí příchozí i odchozí komunikaci v podobě telefonátů, e-mailů nebo chatu.

Popis produktu: Hlasové analýzy 2.0 přináší schopnost vyhodnocovat obsah hovoru zároveň s tokem řeči (rychlost řeči, aktivita řečníků a reakční doba, skákání do řeči, ticho na začátku a konci hovoru atd.). Unikátní vlastností produktu je, že přímo v přepisu hovoru jsou vyznačena místa, kde například ani jedna ze stran nemluví, a to včetně délky ticha (systém přitom dokáže odlišit řeč od hudby či ruchu na pozadí), či situace, kdy oba řečníci mluví zároveň, včetně uvedení obsahu promluvy a toho, kdo komu skočil do řeči.

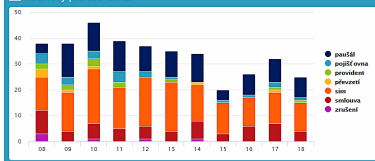
Zajímavé vlastnosti produktu:

- Umí sledovat měkké dovednosti operátorů (aktivita, přizpůsobení rychlosti řeči zákazníkovi).
- Dokáže odlišit souhlasné přitakávání od netrpělivého nesouhlasu.
- Vyhodnocuje, s jakými otázkami si operátoři nejčastěji nevědí rady.
- Kvantifikuje, kolik času ztrácejí operátoři vyhledáváním informací či jejich zápisem do systému.

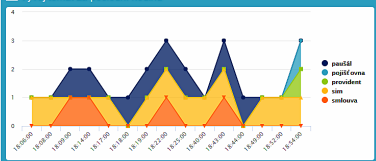
Cena (bez DPH): podle objemu zpracovávaných dat

DASHBOARD - HOVORY

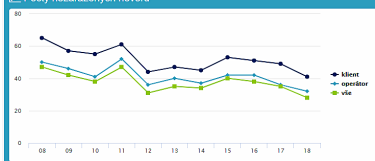
Hodinový přehled témat



Vývoj témat za poslední hodinu



Počty nezařazených hovorů



Nejaktivnější operátoři

