



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

SILAB

SITROS.RU

г. Москва,

ул. Ленинская Слобода, 26, стр. 5, оф. 1514

+7 (495) 128 31 11

ЗАЧЕМ ЭТО НУЖНО ?

1. Преобразование данных аудио в текст
2. Узнаем потребности клиента
3. Повышаем удовлетворенность, качество обслуживания клиента
4. Анализируем эмоциональное состояние клиента
5. Анализ общения агента с клиентом
6. Обучение сотрудника общению с **клиентами**
7. Разрешаем конфликты, возникшие в следствии спора с клиентом
8. Хранение истории взаимодействия



ПРЕОБРАЗОВАНИЕ ДАННЫХ

Преобразование аудио данных в текст (транскрибирование), является неотъемлемой частью голосовых технологий. Данная услуга используется если нужно:

Оценить работу оператора (агента)

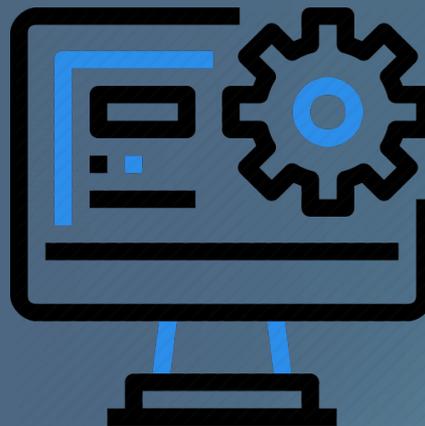
Поиск проблемных диалогов

Поиск по ключевым словам (т.е. обобщенная **аналитика**)

Защита от утечек информации

Поиск точек роста

Повышение дисциплины



ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА

Голосовые технологии позволяют выявить потребности клиента, в результате аналитики, полученная автоматическим путем или прослушиванием агента, с целью выявления – ЧТО НУЖНО КЛИЕНТУ?



КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

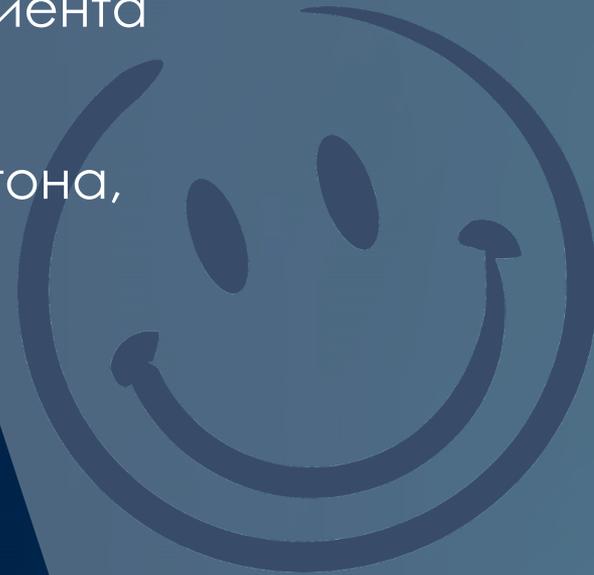
Голосовая технология позволяет менеджерам (агентам) увеличить свою рабочую силу, она позволит отвлечь клиентов от агентов для выполнения объемных, низкоквалифицированных задач. Разгрузка рутинных задач, которые может быть выполнена ботами, автоматизированными системами или даже путем предоставления лучших часто задаваемых вопросов.

В результате агенты могут сосредоточиться на проблемах, которые могут решить только люди.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ФОН КЛИЕНТА

Речевая аналитика позволит проанализировать настроения клиента поможет узнать какие реакции вызывают положительные или отрицательные в зависимости от тона, высоты и частоты их голоса



ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ

Речевая аналитика позволяет не только анализировать метаданные, но и хранить их, лучшие из них можно использовать в качестве обучения своих сотрудников, при этом не нужно тратить время профессионала, достаточно ознакомиться с результатами его работы.

Объем дискового пространства задается индивидуально под конкретные нужды, либо используется облачное решение от сторонних производителей

