

GVZ SA (Speech Analytics)



Speech Analytics yazılımı, çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi ile müşteriler arasında geçen konuşmaların yazıya dönüştürülmesini ve görüşmeler ile ilgili istatistiksel analizin yapılmasını sağlar.

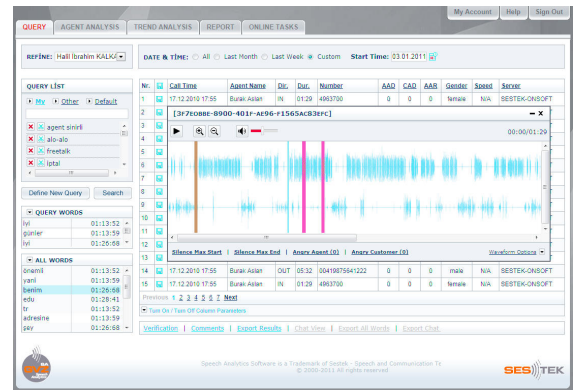


Neden GVZ SA?

-) Kelime ve cümle bazlı sorgu yaratmaya izin vererek görüşmeleri içeriklerine göre sınıflandırabilir.
-) Müşteri temsilcisinin giriş ve bitiş cümlelerini zamanında söyleyip söylemediği, yasaklı kelime kullanıp kullanmadığı gibi kriterlere göre otomatik performans skoru üretir ve müşteri temsilcisine ait performans analizi yapılmasına olanak tanır.
-) Yaratılan sorgular aracılığıyla rakip analizi ve kampanya geri dönüş analizi yapılmasını sağlar.
-) İsteğe göre günlük, haftalık veya aylık zaman dilimlerinde şekillenebilen raporlar üretebilir.
-) Hukuki sorunlara ilişkin ses kayıtlarının bulunmasına olanak tanır.

Özellikler

-) Kritik kelimelerin konuşma sırasında geçmesi durumunda istenilen ekranda pop up belirmesini sağlayan online uyarı modülü
-) Görüşmelerdeki sinirlik, monotonluk, sessizlik oranlarının belirlenmesini sağlayan "emotion detection" modülü
-) Müşterilerin cinsiyetlerinin seslerinden belirlenmesine olanak tanıyan "gender identification" modülü
-) Görüşmelerin kategori bazlı sınıflandırılmasını sağlayan "topic identification" modülü
-) İlk çağrıda çözüm üretebilme oranını ölçümleyen "first call resolution" (FCR) modülü
-) Müşteri temsilcisi, müşteri temsilcisi grubu ve tarih bazlı filtreleme
-) Esnek ve değiştirilebilir kullanıcı arayüzü ile şirkete özel performans değerlendirme kriterleri oluşturabilme
-) Ürünle entegre stereo ses kayıt cihazı
-) Farklı sorguların içerik kıyaslamasını gerçekleştiren istatistiksel kıyaslama modülü
-) Belirlenen kritik sorgu içeriğine göre günlük, haftalık, aylık bazda trend analizi gerçekleştirme



Sestek Ses ve İletişim Bilgisayar Teknolojileri San. ve Tic. A.Ş.
İTÜ Ayazağa Kampüsü Arı-1 Teknokent Binası 34469 Maslak - İstanbul - Türkiye
Tel: 0(212) 286 25 45 Faks: 0(212) 286 25 47 www.sestek.com.tr