



CALL SCRIBER

IVR / SPEECH ANALYTICS /
QUALITY MONITORING

Solução Integrada para Call Centers com IVR/URA, Speech Analytics e Monitoramento de Qualidade

Baseado em tecnologia inovadora de reconhecimento automático de fala (ASR) e sintetizador de fala (TTS) de elevado confiabilidade e desempenho.

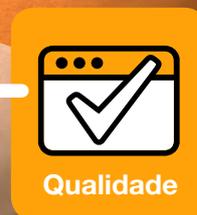
Modelos e gramáticas especificamente desenvolvidas para área de negócio. Integração simples e rápido com as soluções que já possui.



IVR/URA



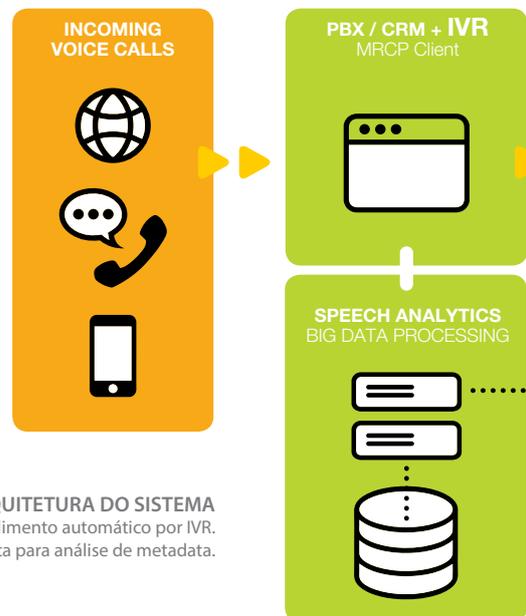
Speech
Analytics



Qualidade

voice
interaction 

SOLUÇÕES PARA CALL CENTER



ARQUITETURA DO SISTEMA
Atendimento automático por IVR.
Processamento Big-Data para análise de metadada.

IVR / URA Atendimento Automático Intuitivo

Todas as chamadas serão atendidas pelo sistema automático que compreende as necessidades e dúvidas dos seus clientes. O IVR direciona e qualifica as entradas sendo capaz de encontrar a solução correta ou transferir a chamada para um operador humano.

Motores automáticos de ASR e TTS diretamente integrados com o IVR/URA: Estão disponíveis modelos acústicos e gramáticas personalizadas para diferentes tipos/origens das chamadas: Rede fixa, rede Móvel e VOIP.

- Gramáticas de Palavras (SRGS), Keyword Spotting (SRGS com garbage), Modelos Estatísticos (vocabulário) e Modelos Genéricos.
- TTS base extensível a uma voz personalizada criada para o cliente.
- Processamento em tempo real utilizando o MRCP como protocolo de comunicação entre os motores de ASR e TTS integrados no PBX.
- Escalabilidade dos recursos aplicadas as necessidades particulares.
- Técnicas inovadoras e eficientes de processamentos das gramáticas.
- Captura correta do intuito da chamada ao mesmo tempo que se promove uma interação natural e próxima à humana.
- Melhoria da satisfação do cliente através da oferta de uma forma mais intuitiva, inteligente e eficiente de comunicação.

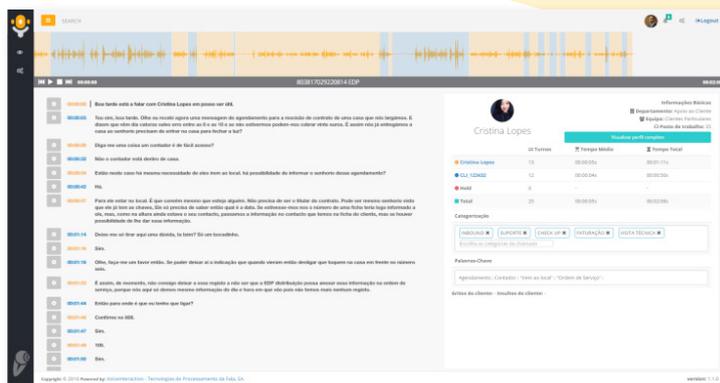
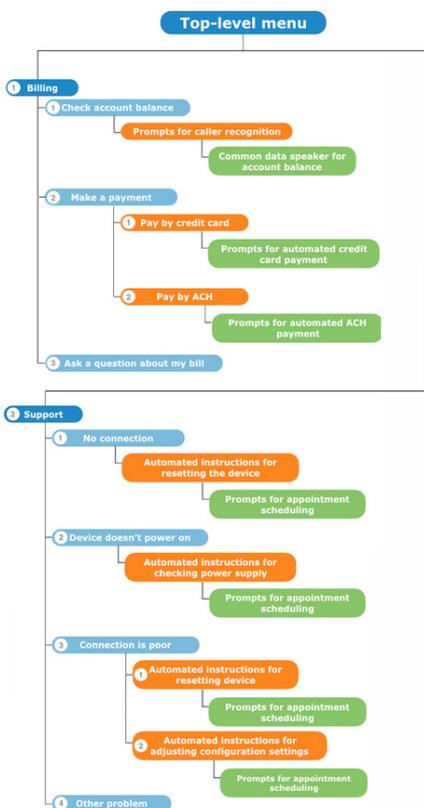
SPEECH ANALYTICS Processamento automático de chamadas para geração de informações

Segmentação de oradores, identificação do operador/cliente e outras estatísticas relevantes. Distribuição na chamada das regiões de cada orador e tempos de esperas (Hold).

Análise de parâmetros acústicos para identificação de zonas de fala, de silêncio, segmentação automática entre o operador/cliente e estatísticas temporais; Identificação e validação do operador.

Análise do áudio, sentimento e emoções da chamada

Análise do nível médio de energia do sinal da chamada com distinção entre o operador e o cliente. Observação de zonas de fala emotiva com o reconhecimento da alteração do estado emotivo de um dos participantes.



Transcrição completa da chamada com detecção de categorias e palavras-chave definidas e orientadas ao negócio da empresa:

- Motor de reconhecimento de fala baseado em grandes vocabulários e modelos de linguagem estatísticos.
- Conjugação com modelos de word spotting baseados em gramáticas definidas pelo cliente.
- Definição de medidas de confiança ao nível da palavra.
- Classificação onomástica e geográfica das palavras.
- Categorização em tags analíticas para análise semântica.
- Transcrição da chamada para posterior pesquisa e indexação de metadada.

Indexação das chamadas por classes

Utilizando o texto da transcrição e a metadada originada durante o processo de reconhecimento, o sistema irá categorizar, de uma forma automática, uma chamada para pesquisa indexada. A indexação de chamadas pode ser adaptada para qualquer área de negócio, dadas as grandes dimensões e constantes evoluções do vocabulário disponível. Com a análise de diferentes características (acústicas e contextuais) é possível aferir informações (emoção/sentimento) relevantes que podem ser utilizadas para categorizar e classificar chamadas.



CALL SCRIBER
IVR / SPEECH ANALYTICS /
QUALITY MONITORING

Análise Big Data

Capturar informações relevantes para a sua empresa através do agrupamento de uma grande diversidade de chamadas, encontrando as tendências mais relevantes:

- Agrupamento de chamadas para análise do conteúdo.
- Modelo de classificação para novas chamadas considerando os grupos disponíveis no Modelo de Classificação.
- Análise e categorização automática de todas as chamadas.
- Sem restrições ou análise de pequenas amostragens. Todas as entradas podem ser processadas e classificadas.
- Utilização de processos automáticos especificamente desenhados para grandes volumes de dados de entrada.

Encontrar as principais razões pelas quais os seus clientes ligam:

- Descubra e compreenda as necessidades dos seus clientes.
- Identifique anomalias graves de uma forma rápida e eficiente.
- Estabeleça boas práticas e protocolos de ação baseados em performances e resultados anteriores.
- Principais tendências e como estas afetam a sua operação.

Visualização de informação

- Pesquisa rápida por palavra-chave, termo ou filtro disponível.
- Tendências e classificações mais comuns.
- Evolução e distribuição temporal com abordagem drill-down.
- Propriedades relevantes das chamadas destacadas.
- Análise do desempenho do Operador e conformidade ao protocolo.
- Centro de Notificações personalizado sinalizando ações críticas.

MONITORAMENTO DE QUALIDADE

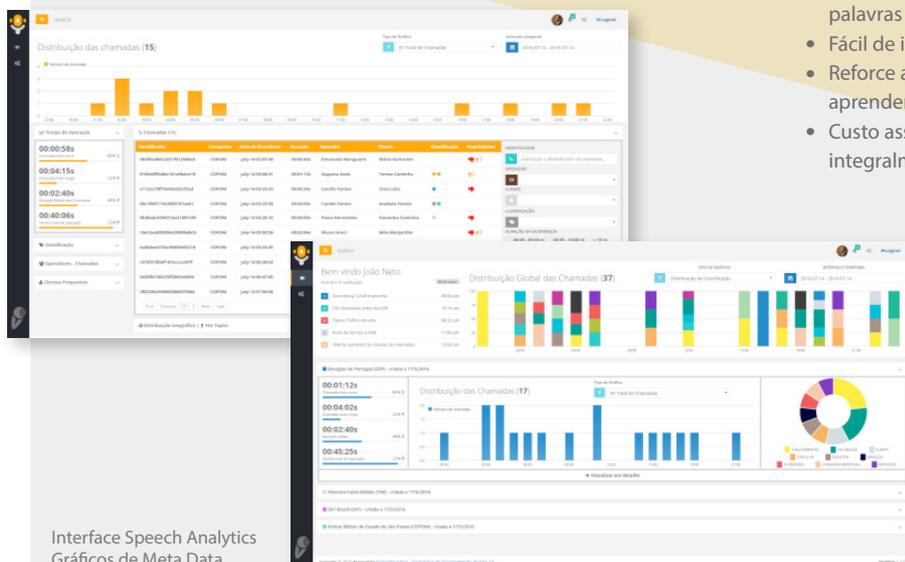
Uma realidade diária na Gestão de um Call Center

Analise todas as chamadas e não apenas uma pequena amostragem:

- Chamadas processadas com geração de metadata associada.
- Todas as chamadas estão disponíveis e os métodos de pesquisa são intuitivos e estão otimizados para grandes quantidades de dados.
- A metadata resultante pode ser utilizada para filtrar apenas as chamadas que respeitam certos parâmetros.
- Os resultados podem ser guardados indefinidamente sendo que a indexação da base de dados suporta pesquisas em longos prazos.
- Intervalos temporais de seleção personalizados permitem uma visão abrangente quando analisados períodos extensos.

Monitoramento de Qualidade em tempo real:

- Compreenda instantaneamente o estado atual de seu Call Center.
- O Centro de Notificações sinaliza chamadas problemáticas que possam exigir a intervenção de um supervisor.
- A transcrição textual permite a análise de 100% do desempenho dos operadores no cumprimento do protocolo de comunicação e outros soft-skills.
- A conformidade ao protocolo pode ser avaliada, ensinada e aprendida de uma forma mais rápida e eficaz.
- Análise de chamadas com variações emotivas fora do padrão e com palavras menos adequadas;
- Fácil de integrar com aplicações de treinamento e plataformas de avaliação.
- Reforce a posição do Supervisor enquanto incentiva os operadores a aprender e a melhorar sempre.
- Custo associado que obriga a recursos de reconhecimento disponíveis integralmente por cada única chamada.



Interface Speech Analytics
Gráficos de Meta Data



SOLUÇÕES PARA CALL CENTER



CALL SCRIBER

IVR / SPEECH ANALYTICS /
QUALITY MONITORING

IVR / URA Atendimento Automático Intuitivo

A VoiceInteraction, utilizando todo o seu know-how em processamento de língua natural, criou um IVR/URA conversacional interativo e intuitivo. Em constante evolução, os nossos modelos e gramáticas são personalizados a situação atual e, aliados aos nossos motores de ASR e TTS, permitem compreender o real intuito das interações. Promova e melhore a satisfação dos seus clientes ao oferecer uma forma mais inteligente e eficiente de comunicar.

Speech Analytics Geração Automática de Conhecimento

Quando a necessidade de uma aplicação Speech Analytics é identificada, o objetivo principal é sempre a redução das despesas, sem diminuir o tempo de resposta de um contact center. Como o cliente consegue otimizar a sua equipe de trabalho sem prejudicar seus níveis de serviço? Iremos identificar como um call center poderá reduzir o volume e tempo de conversação, tanto em chamada de inbound como de outbound, com foco especial em encontrar praticas e padrões eficientes de First Call Resolution. Quando os processos e métodos ineficientes são rapidamente sinalizados e os supervisores equipados com as ferramentas para reformular ou até mesmo removê-los, a gestão deste tipo de organizações torna-se uma tarefa mais facil.

Qualidade Monitoramento de Informação Relevante

O monitoramento constante de chamadas para efeitos de qualidade é um dos pilares mais importantes para o sucesso de uma empresa ou organização que pretende responder a todas as necessidades de seus clientes. Ao invés de monitorar apenas uma pequena fração das mesmas, terá a possibilidade de extrair informações importantes de todas as chamadas que entraram no call center. Com estas ferramentas irá melhorar a qualidade do seu serviço, diminuindo os custos e mantendo sua equipe de trabalho feliz e motivada.

Diferentes plataformas o mesmo backoffice



CALL CENTER

IVR / IVVR / SelfCare Agentes Interativos
Speech Analytics
Monitoramento de Qualidade



WEB

WebReader – Leitura de páginas web
WebAssistant:
FAQ/Assistente Automática



STORE

Agentes Interativos: ASR / TTS / SDS / 3D-FACE / QA inteligente
Aplicações multimédia



MOBILE APPS

Agentes Interativos
Interatividade baseada em fala



SOCIAL MEDIA

Sentiment Analysis
Chat Inteligente

CONTATE-NOS

BRASIL

Av. Paulista, 2300, andar P, 01310-300, São Paulo
T: +55 11 2847-4713 E: info@voiceinteraction.com.br

www.voice-interaction.com

