

Analisi e monitoraggio del parlato

# BeSMARTCALL

Estrarre valore dal dialogo con il cliente



## IL RUOLO DEI CONTACT CENTER

Enormi quantità di informazioni preziose passano attraverso i **Contact Center** tutti i giorni.



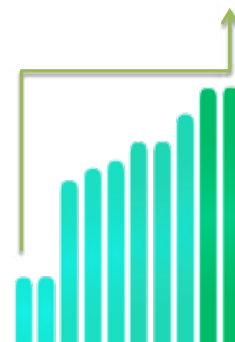
Mentre molte aziende parlano di social media, i dati monitorati dai contact center **non sono ancora stati sfruttati e una miniera inesauribile di preziosissime informazioni !!**

## CEDAT 85 & la Speech Analysis

Secondo le **previsioni del IDC**, l'utilizzo delle tecnologie di trascrizione, è un mercato in elevata crescita.

Le attività di **Business Analysis** e **Business Intelligence**, come la piattaforma di Data Warehousing and Analytics Applications, stanno crescendo del 12%.

Il crescente bisogno di informazioni sul mercato e il monitoraggio della soddisfazione del cliente è la chiave che guida verso l'utilizzo dello **speech analytics**.



Il mercato Europeo dello Speech Analysis stima una crescita da \$120.6 milioni nel 2014 a \$352.5 milioni nel 2019 (\*)

(\*) Fonte: Faulkner Information Services and Micro Market Monitor

## Stiamo vivendo 'L'ETÀ DEL CONSUMATORE'

- Il potere è nelle mani di coloro che meglio conoscono **le esigenze e il feedback da parte dei clienti**.
- Le aziende più lungimiranti si stanno orientando verso una nuova strategia che consiste nel fornire la migliore **customer experience** possibile.



Il cliente è perciò, in cima alle nuove **strategie di mercato**, poiché è lui stesso a fornire **le informazioni necessarie!!**

BeSMARTCALL estrae valore dal dialogo con il **cliente** analizzandone puntualmente il contenuto per fini statistici mediante sofisticati sistemi di Speech Recognition, indicizzazione dei contenuti ed estrazione delle informazioni.

Utilizzando il servizio di monitoraggio del contact center le informazioni raccolte diventano una risorsa preziosa per migliorare le qualità del servizio offerto.

# BeSMARTCALL e l'utilizzo della Speech Analysis

## PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

**IMMEDIATEZZA E FRUIBILITÀ':** Un cruscotto online consente di visualizzare un rapporto immediato delle analisi impostate dall'utente, con aggiornamenti automatici ed in tempo reale.

**GRAFICI E STATISTICHE:** BeSMARTCALL consente la creazione di report personalizzati, statistiche e grafici calcolati dinamicamente sui sottogruppi selezionati.

**RICERCA:** Con BeSMARTCALL si può leggere, ascoltare e analizzare i dettagli di ogni singola chiamata.

**CONFIGURAZIONE:** configurare l'analisi in base alle specifiche esigenze in maniera assolutamente semplice e immediata da parte dell'utilizzatore della soluzione.



## BeSMARTCALL

### CARATTERISTICHE:

**ASR Automatic Speech Recognition** o il riconoscimento vocale automatico (chiamato anche Speech-to-Text) consente di trasformare le conversazioni telefoniche in dati fruibili.

BeSMARTCALL è una soluzione Speaker Independent (non ha bisogno di addestramento) in grado di trascrivere il linguaggio naturale utilizzando un ampio vocabolario (composto da oltre 300.000 termini)

L'interfaccia web consente di: definire gli argomenti utilizzando frasi ed espressioni regolari, scegliere le parole chiave, per arrivare ad una analisi su misura, tenendo conto delle informazioni che sono importanti per l'utente.



- Monitorare il 100% delle chiamate 24h/gg- 7gg/7 - 365gg/anno

#### ✓ RIDURRE I COSTI



- Monitorare in tempo reale  
Pronta risposta

#### ✓ MIGLIORE L'EFFICIENZA



- Capire le esigenze dei clienti  
Evidenziare le chiamate

#### ✓ RIDURRE LE PERDITE



- Monitorare la qualità delle chiamate  
Concentrarsi sugli aspetti critici

#### ✓ MIGLIORE L'EFFICIENZA



- Identificare nuove opportunità  
Personalizzare l'offerta

#### ✓ AUMENTARE I RICAVI

## LA MIGLIORE TECNOLOGIA ASR

(piena trascrizione delle chiamate dal 80 % al 90 % WCR)

- Analisi rapida e accurata delle chiamate
- Enorme flessibilità di personalizzazione
- Indipendenza dai sistemi di registrazione
- Facile integrazione con altri strumenti di analisi
- Su server del Cliente o in hosting

## CEDAT 85 - SPEECH-TO-TEXT (S2T)

Il Gruppo **Cedat 85** ha una Forte esperienza e profonda conoscenza della tecnologia speech-to-text.

E' in grado di sviluppare con il proprio centro di Ricerca e Sviluppo i modelli acustici e linguistici in grado di rendere accurata la trascrizione automatica in base ai differenti contesti di applicazione.

Lingue disponibili:



**CEDAT**  
85  
voice processing online

POWERED BY  
**+VOCE™**

Cedat 85 S.r.l si riserva il diritto di apportare variazioni al prodotto senza preavviso. Tutti gli eventuali marchi citati sono stati usati esclusivamente a scopo descrittivo, ogni diritto appartiene ai relativi proprietari. È vietata la riproduzione totale o parziale dei contenuti del catalogo senza autorizzazione.