

ReDat VoiceProcessor

“Modul pro automatické hlasové analýzy a zpracování klíčových slov”

Softwarový modul hlasových analýz určený výhradně jako nadstavba pro aplikační platformu ReDat eXperience. Hlavním cílem modulu ReDat VoiceProcessor, jež automaticky zpracovává záznamy na základě vzniklých definic, je vytěžit maximum informací z pořízených nahrávek, včetně emoční analýzy hlasu, analýzy klíčových slov, detekce monologů apod.

ReDat VoiceProcessor je základní modul pokročilých analýz, který lze rozšířit o nadstavbový modul ReDat TopicDetection.

VLASTNOSTI

- vyhledávání klíčových slov a frází
- kompletní emoční analýza agenta a zákazníka
- analýza průběhu hovoru (rychlost reakcí, váhání atd.)
- grafické výstupy analýz
- reporty pro různé úrovně managementu
- založen na technologii Speech To Text (STT)
- on-line zobrazení výsledků hledání
- automatická klasifikace třídí hovory do skupin podle sad klíčových slov, emočních parametrů atd.
- automatické vytěžování informací ze záznamů, které slouží k analýze procesů
- detekce plynulosti hovorů, skákání do řeči
- pokročilé sledování zvolených parametrů v čase
- detekce intervalů ticha a monologů
- zjednodušení práce supervizorů - výstupy modulu jsou dostupné v ReDat QualityChart - modulu určeného pro hodnocení agentů
- integrace informací z různých systémů, tj. CRM, CTI, SAD (Screen Activity Detector), VAD (Voice Activity Detector)

PODPOROVANÉ JAZYKY

- Čeština
- Slovenština
- Angličtina
- Němčina
- Polština
- Francouzština
- Ruština
- Španělština
- Italština
- Rumunština

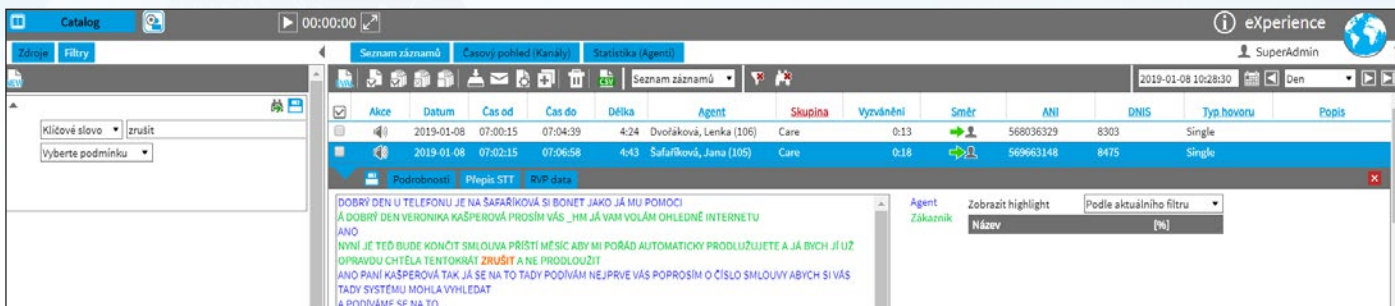
INTEGRACE DO SYSTÉMU REDAT

ReDat VoiceProcessor je integrován do prostředí ReDat eXperience, kde spolupracuje s archivem všech pořízených záznamů. ReDat eXperience replikuje a archivuje záznamy ze záznamových jednotek a vytváří centralizované úložiště záznamů.

Běh jednotlivých modulů ReDat VoiceProcessoru je po počáteční konfiguraci automatický a zcela nezávislý na uživateli. Moduly pracují nad již vytvořeným archivem záznamů a výsledky se doplňují do nových tabulek v databázi. Další moduly ReDat VoiceProcessoru pracují s těmito spočítanými parametry a výsledkem jejich činnosti jsou různá ohodnocení, podle kterých lze hovory dále třídit.

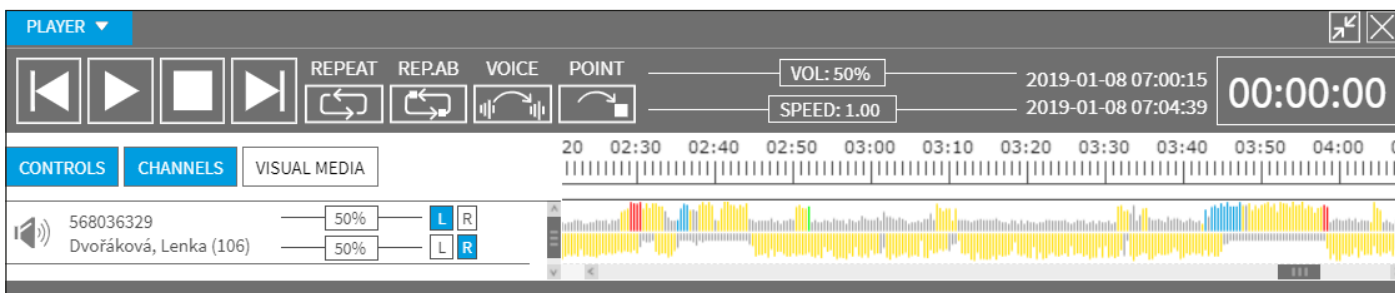
SPEECH TO TEXT

Prvotním cílem ReDat VoiceProcessoru, založeném na technologii Speech To Text, je schopnost vyhledat klíčová slova a fráze v reálném čase. V tzv. našeptávači se okamžitě zobrazí možné varianty požadovaného slova, po potvrzení je zadané slovo ihned vyhledáno.



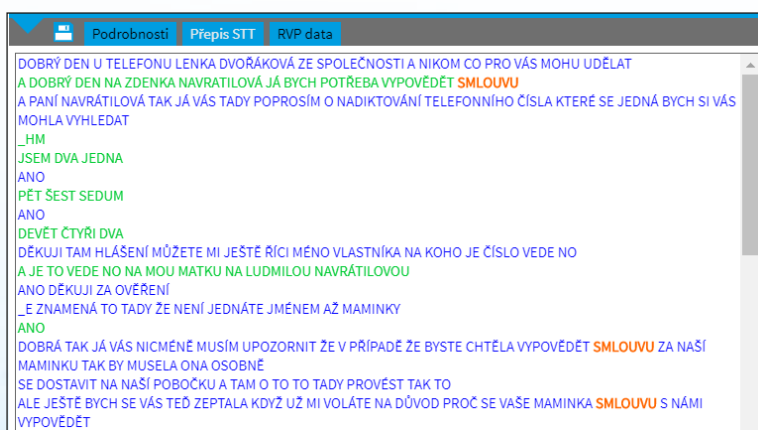
HOVOROVÉ PARAMETRY A EMOČNÍ ANALÝZA

Aplikace dále slouží k vytěžování informací o všech informačních složkách řeči. Sledovány jsou také parametry vzájemné interakce, jako jsou „skákání“ do řeči, rychlost reakcí na nečekané podněty, váhání a jiné.



REALTIME VYHLEDÁVÁNÍ KLÍČOVÝCH SLOV

Funkce vyhledávání klíčových slov identifikuje v hovoru pasáže, kde je zmíněna konkrétní informace, např. o produktech konkurence, cenách apod. Detekuje, zda agenti dodržují call skript a postupují dle předepsaných předpisů. Všechny procesy pracují na základě zadaných parametrů zcela automaticky a tak šetří náklady a čas.



Přepis hovorů (červeně značené je vyhledávané slovo)

PARAMETRY ZÁZNAMU PRO HLASOVÉ ANALÝZY

- archivované audio soubory s oddělenými směry (mluvčí) - STEREO
- vzorkování 8 kHz, 8 bit nebo 16 bit
- kódování A-law nebo μ -law
- bezztrátově zpracovaná hlasová data ve formátu WAV

Záznamové systémy ReDat, obchodní divize společnosti RETIA, a.s., poskytuje sofistikovaný systém pro záznam hlasu, obrazu a dalších relevantních dat, která se automaticky analyzují, aby byla v přehledné a strukturované formě k dispozici uživatelům systému.

RETIA, a.s. je česká společnost, sídlící v Pardubicích, založená v roce 1993. Vytvírá, vyrábí a modernizuje radary, systémy velení a řízení, UWB lokalizační a komunikační systémy a záznamové systémy ReDat.