

ReDat

Recording

ReDat VoiceProcessor

Modul pro automatické hlasové analýzy a zpracování klíčových slov

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

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



KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- Založen na technologii Speech To Text (STT).
- Vyhledávání klíčových slov a frází.
- Kompletní emoční analýza agenta a zákazníka.
- Grafické výstupy analýz.
- Reporty pro různé úrovně managementu.
- 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.
- Zjednodušení práce supervizorů – výstupy modulu jsou dostupné v ReDat QualityChart - modulu určeného pro hodnocení agentů.
- Analýza průběhu hovoru (rychlost reakcí, váhání atd.).
- Detekce intervalů ticha a monologů.

OPTIMÁLNÍ 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.
- Beztrátově zpracovaná hlasová data ve formátu WAV.

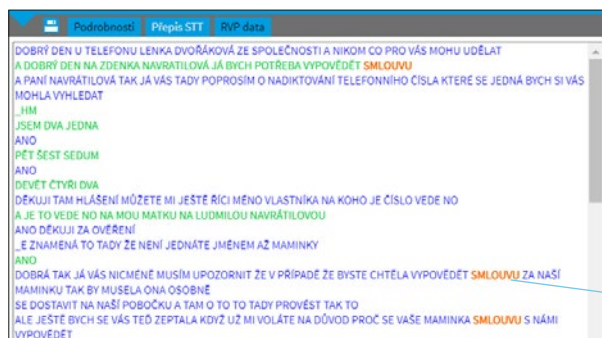
Podporované jazyky: Čeština | Slovenština | Angličtina | Němčina | Polština

Francouzština | Ruština | Španělština | Italština | Rumunština

POKROČILÝ PŘEHRÁVAČ

Parametry hlasových analýz jsou v grafické podobě prezentovány při přehrávání hovoru. Je zde vidět hlasová aktivita i emoční rozpoložení mluvčích.

Přehrávač umožňuje i další činnosti. Např. přehrávání ve smyčce, přeskokování ticha, přepínání směrů zvuku nebo vkládání koučovacích poznámek (ReDat Coaching).



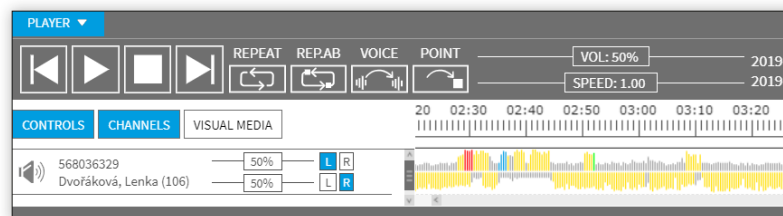
INTEGRACE DO SYSTÉMU REDAT

ReDat VoiceProcessor je neoddelitelnou součástí ReDat eXperience, kde spolupracuje s archívem 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 automaticky a zcela nezávislý na uživateli. Moduly pracují nad již vytvořeným archívem záznamů a výsledky se doplňují do nových tabulek v databázi. Další moduly ReDat VoiceProcessoru pracují s těmito spočítanými parametry a výsledkem jejich činnosti jsou klasifikace, podle kterých lze hovory dále třídit.

REALTIME NAŠEPTÁVAČ KLÍČOVÝCH SLOV

Jednou z unikátních vlastností modulu ReDat VoiceProcessor, 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 a po potvrzení je zadané slovo ihned vyhledáno v hovorech.



PRÁCE S PŘEPÍSEM HOVORU DO TEXTU

Funkce vyhledávání klíčových slov a frází identifikuje v hovoru pasáže podle příslušného zadání. Pomocí frází lze detekovat zda agenti dodržují call skript a řídí se dle předepsaných postupů. Všechny procesy pracují na základě zadaných parametrů zcela automaticky a tak šetří náklady a čas.

Přepis hovorů (oranžově značené je vyhledávané slovo).

Záznamové systémy ReDat – 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.