

Konuşma ve Metin Analizi

Formant Bilişim Teknolojileri

%100 Analizle Çağrılarınızı Eksiksiz Değerlendirin

Kaydedilen çağrıların sadece küçük bir yüzdesi manuel yöntemler kullanılarak analiz edilebilir. Analiz sürecini otomatikleştiren Konuşma ve Metin Analizi, müşteri-müşteri temsilcisi arasında kaydedilen tüm görüşmeleri yazıya dönüştürerek analiz eder. Konuşma ve Metin Analizi, ses tonundaki monotonluk ve sinirlilik oranlarının yanı sıra; söz kesme oranları ve sessiz kalma süreleri hakkında da bilgi verir. Bu ölçütler, iyileştirmeniz gereken noktalara işaret ederek hizmet kalitenizi ve müşteri memnuniyetinizi artırmanıza katkıda bulunur. Yazılım ayrıca, marka algısıyla ilgili iç görüşleri ortaya çıkararak pazarlama ve iletişim ekiplerinize önemli veriler sunar.

Müşterilerinizin Gerçek İhtiyaçlarını Keşfedin

Etkili müşteri hizmetleri sunarak müşteri memnuniyetini artırmanın yolu müşteri beklentilerini ve değişen trendleri doğru anlamaktan geçmektedir. Çağrı merkezi görüşmeleri müşterilerle ilgili birçok iç görüşü barındırır. Konuşma ve Metin Analizi, manuel yöntemlerle ulaşılması neredeyse imkansız olan bu iç görüşleri veri madenciliği yöntemleriyle ortaya çıkarır. Konuşma ve Metin Analizi, size müşterilerin ihtiyaçları ve vazgeçilmezleri hakkında gerekli tüm bilgiyi otomatik olarak sunar. Duygu belirleme ve trend analizi gibi özellikleriyle müşterileri en çok ilgilendiren veya sinirlendiren konuları ortaya çıkaran Konuşma ve Metin Analizi, müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde anlamanızı sağlar. Böylece, müşterilerinizin beklentilerini karşılayacak iyileştirmeler yaparak memnuniyet ve sadakatlerini artırabilirsiniz.

Çağrı Merkezinizi Geliştirerek Zamandan ve Paradan Tasarruf Edin

Konuşma ve Metin Analizi, bekletme süresi, ortalama işlem süresi, çağrı aktarma hızı ve ilk çağrıda çözüm üretme oranı gibi ölçütleri kullanarak müşteri temsilcisi performansını iyileştirmek ve çağrı merkezi işlemlerini optimize etmek için kullanılacak iç görüşler sunar. Bu yazılımı kullanarak müşteri temsilcilerinizin konuşma başına performansını veya tüm görüşme geçmişini değerlendirebilirsiniz. En başarılı temsilcilerinizi ödüllendirerek motivasyonlarını artırabilir veya beklenenden düşük performans sergileyen temsilcileri eğitim programlarıyla destekleyebilirsiniz. Temsilcilerinizin müşterilerin her türlü isteğine karşı hazırlıklı olmalarını sağlamak işlerini kolaylaştırır ve hızlandırır.

İlk Çağrıda Çözüm Üretme (FCR) Analizi

First Call Resolution olarak bilinen ilk çağrıda çözüm üretme, çağrı merkezi performansı ve müşteri memnuniyeti hakkında fikir veren önemli bir ölçüttür. Konuşma ve Metin Analizi, FCR analizi özelliği ile müşterilerin sorunlarının ilk arayışlarında çözülüp çözülmediğinin belirlenmesini sağlar. Böylece, tekrar eden çağrılar belirlenerek müşteri memnuniyetsizliği ile sonuçlanacak durumların önüne geçilebilir. Bu özellik ayrıca, çözümsüzlükten kaynaklanmayıp; bir konu hakkında farklı görüşmeler gerektiği için art arda gerçekleştirilen aramaları da belirler. Non-FCR (FCR olmayan) olarak etiketlenen bu çağrılar, çağrı merkezi yöneticilerinin daha doğru değerlendirmeler yapmalarına katkıda bulunur.

Konuşmayı Yazıya Dönüştürme

Konuşma ve Metin Analizi gelişmiş Zengin Dağarcıkla Sürekli Konuşma Tanıma (Large Vocabulary Continuous Speech Recognition-LVCSR) teknolojisini kullanır. Sesleri fonem dizisine dönüştüren ve önceden tanımlanmış bir sözcük listesiyle eşleştirmeye çalışan fonetik indekslemenin aksine; LVCSR sesleri bir sözlük veya dil modeli uygulayarak yazıya dönüştürür. Böylece aranılan kelime veya ifade tüm çağrı içerikleri arasında çok daha hızlı ve kolay bir şekilde bulunur.

Yüksek Doğruluk Oranı

Konuşma ve Metin Analizi, ses kayıtlarını yazıya dönüştürürken müşteri temsilcisi ve müşteri konuşmalarını ayırarak iki farklı kanal halinde değerlendirir. Bu da yazıya dönüştürme işleminin doğruluğunu artırır. Her bir kanal için minimum doğruluk oranı %80-85 iken; bazı projelerde bu oran %95'e çıkabilir. Kayıtların ses kalitesi, doğruluk oranını etkileyen faktörlerin başında geldiği için; projeye başlarken kullanılan kayıt cihazıyla ilgili teknik inceleme gerçekleştirilmesi, projenin başarısını doğrudan etkilemektedir.

Duygu Belirleme

Konuşma ve Metin Analizi, konuŐmacının sesini analiz ederken tondaki varyasyonları inceleyerek duyguları belirler. Duygu belirleme (emotion detection) olarak tanımlanan bu özellik; sinirlilik, monotonluk, sessizlik süresi ve söz kesme oranı gibi parametrelerden yola çıkarak sorunlu görüşmelerin ortaya çıkarılmasını sağlar. Böylece, müşteri memnuniyetsizliği ile sonuçlanabilecek birçok sorun önceden fark edilerek önlenabilir.

Trend Analizi

Konuşma ve Metin Analizi, trend analizi özelliği ile belirli bir zaman dilimi boyunca en sık kullanılan sözcük ve ifadelere odaklanarak eğilimleri ortaya çıkarır. Çağrı merkezi yöneticileri bu özelliği kullanarak, müşterilerin algılarındaki ve beklentilerindeki değişiklikleri kolayca izleyebilir. Ayrıca, pazarlama faaliyetlerinin etkinliğini ölçebilir ve Őirketin rekabet karşısındaki durumunu değerlendirebilirler.

Konu Belirleme

Konuşma ve Metin Analizi, içerdđi konu belirleme (topic identification) özelliğiyle çağrıları tüm detaylarıyla değerlendirir ve içeriklerine göre kategorilere ayırır. Belirli sözcüklere dayanarak çağrıları filtreleyen sözcük yakalamadan (word spotting) farklı olarak, konu belirleme özelliği, çağrıları tüm içeriklerinden yola çıkarak değerlendirir ve çağrı merkezi yöneticilerini ilgilendiren belirli kategorilere göre sınıflandırır. Bir çağrıda birden fazla konu geçiyorsa, bu çağrıya içeriğindeki her konu için konu ataması yapılır. Bu konular içeriğe göre ağırlıklandırılarak raporlanır.

İstatistiksel KarşılaŐtırma

Konuşma ve Metin Analizi istatistiksel karşılaŐtırma özelliği ile çağrılar üzerinde kök-neden analizi uygulanmasını sağlar. Bu özellik, kullanıcılara metinsel ve akustik parametreleri belirleyerek; çağrıları tarih, müşteri temsilcisi, müşteri temsilcisi grubu, sorgu ve ses kanalı (müşteri / müşteri temsilcisi) gibi unsurları baz alarak analiz etme olanağı tanır.

Gelişmiş Kalite Değerlendirme

Konuşma ve Metin Analizi'nin gelişmiş kalite değerlendirme özelliği, müşteri temsilcisi performansını rastgele değerlendirmek yerine; belirli kriterleri baz alarak hedefe yönelik bir şekilde değerlendirir. Yazılımın kaydedilen çağruları eksiksiz olarak değerlendirmesi, kalite yönetim ekiplerinin tüm temsilcilerin performans takibini gerçekleştirebilmelerini sağlar. Senaryo ve kurallara uyum, duygusal parametreler, sessizlik süreleri ve çakışan konuşmalar gibi ölçütleri kullanan bu özellik, otomatik ve manuel değerlendirme seçeneklerini bir arada sunmaktadır.

Otomatik Çok Dilli Yazıya Dönüştürme

Konuşma ve Metin Analizi, birçok farklı dili algılama ve metne dönüştürme yeteneğine sahiptir. Müşteri, konuşma sırasında konuştuğu dili değiştirse bile; yazılım bu değişimi algılar ve yazıya dönüştürme işlemini sürdürür. Örneğin, bir müşteri çağrı sırasında İngilizceden Arapçaya geçtiğinde, Konuşma ve Metin Analizi bu değişikliği tanıyabilir ve ikinci dili de yazıya dönüştürmeye devam edebilir. Böylece, çağrı merkezleri, müşterilerinin dili ne olursa olsun hiçbir şeyi kaçırmazlar. Bu özellik, birden fazla dilin konuşulduğu bölgelerde, çağrı merkezlerine avantaj sunar.

Gerçek Zamanlı Analiz Modülü

Konuşma ve Metin Analizi, gerçek zamanlı analiz modülüne sahiptir. Bu modül, etkileşimleri gerçekleştikleri anda (birkaç saniye gecikmeli olarak) analiz eder ve çağrı merkezlerine anında müdahale olanağı sunar. Örneğin, yönetici katılımı gerektiren sorunlu bir görüşme sırasında bu modül, aramaya anında müdahale edebilecek olan çağrı merkezi yetkilisine bir uyarı gönderir. Modül ayrıca, sunduğu gerçek zamanlı koçluk özelliği ile müşteri temsilcilerinin görüşme sırasında ihtiyaç duydukları çeşitli bilgileri karşılarına çıkarır. Özellikle teknik destek ve müşteri desteği alanlarında kolaylık sağlayan gerçek zamanlı analiz modülü, müşteri temsilcisi performansının ve çağrı merkezi hizmetlerinin geliştirilmesine katkıda bulunur.

Kapsamlı Raporlama

Konuşma ve Metin Analizi günlük, haftalık veya aylık olarak kapsamlı raporlar üretir. Yazılım bu raporları XML dosyası olarak ilgili bölümlere e-posta aracılığıyla ulaştırır. Raporlar, gruba göre çağrı sayısı, konuya göre çağrı sayısı, trend sorguları, kelime analizi ve günlük arama hacmi gibi birçok farklı ayrıntıyı içerebilir. Çağrı merkezi yöneticileri ayrıntıları güne, temsilci grubuna, arama veya konu yönüne göre özelleştirerek asıl ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşabilirler.

FORMANT

