

Verint Speech Analytics

Anticiper les nouveaux besoins du marché et y répondre avant les autres procure un avantage sur la concurrence. Personne ne vous renseigne mieux sur votre entreprise et le marché que vos clients.

Verint® Speech Analytics™ offre de nouvelles fonctionnalités vous permettant d'extraire de précieuses informations à partir de milliers, ou plutôt de millions d'entretiens avec les clients, afin que vous puissiez réagir rapidement. La solution peut tirer des entretiens enregistrés des tendances et des opportunités, mais aussi les atouts et les lacunes des processus et produits. Vous pouvez par ailleurs identifier les facteurs de coûts et mieux comprendre comment votre offre est perçue.

La solution Verint Speech Analytics est immédiatement opérationnelle. L'analyse des tendances automatisée montre l'activité de votre centre de contacts. Vous découvrirez quels mots et quelles phrases sont le plus souvent employés sur une période donnée et si la mention de vos marques progresse ou diminue. Ces informations apparaissent sur la page d'accueil de la solution, ce qui vous permet de déceler facilement les changements de comportement des clients et d'intervenir pour réduire le nombre des appels de service et améliorer la satisfaction de la clientèle.

L'indexation audio et les technologies de classification de la solution dressent un indice sémantique à partir de l'ensemble des interactions (Complete Semantic Index™). Les critères de recherche, groupes de mots ou catégories vous permettent de rechercher un nombre illimité d'expressions et même de trouver des appels de service en ciblant une émotion. Les fonctions de recherche guidée sont comparables à celles des principaux moteurs de recherche en ligne. Elles aident les utilisateurs métiers à trouver rapidement les entretiens.

Principaux avantages :

- Les enregistrements vous donnent accès à des informations vous permettant de réduire les coûts et d'améliorer les produits, les processus et l'expérience de service en général.
- Elles vous apprennent pourquoi vos clients vous perçoivent ainsi, expliquent les pics de congestion et vous permettent d'identifier les opportunités et les dangers eu égard à la concurrence.
- Elles vous permettent de cerner les éventuels problèmes auxquels vous auriez été confrontés autrement.
- Vous avez le choix entre une installation locale et une solution SaaS.

VERINT®

