

# 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 Speech Analytics

## En savoir plus, automatiquement

Verint Speech Analytics traite, stocke et filtre des entretiens complets, pas uniquement les mots clés et groupes de mots définis par vos soins. Cela permet d'analyser et de classer automatiquement chaque entretien, indépendamment des mots employés par les clients. La solution peut filtrer des expressions et des phrases que vous n'auriez peut-être pas recherchées. Vous découvrirez ainsi par si un produit ou une offre concurrent(e) a été plus fréquemment cité(e). L'identification automatique peut vous offrir un réel avantage sur la concurrence et la possibilité d'optimiser les processus et de résoudre les problèmes de service avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.

Verint Speech Analytics peut par ailleurs parcourir aussi bien des données audio non structurées que des informations structurées eu égard aux clients et entretiens. Il s'agit notamment des données marquées CTI, des noms des agents, des segments de clientèle et des données applicatives. L'outil peut dresser une liste de contacts triés par pertinence très précise. Cette fonction peut vous aider à évaluer les interactions, à filtrer les données et même à écouter certains entretiens ou groupes d'entretiens.

## Une prise de décision améliorée

Pour simplifier la recherche, Verint Speech Analytics permet de mémoriser les paramètres de recherche individuels dans les dossiers. Ils apparaissent sur la page d'accueil personnalisée. La solution peut classer le contenu des entretiens, notamment en fonction de l'accent, du dialecte et du registre de langue, et peut être facilement configurée pour traiter les termes techniques. La fonction « TellMeWhy » permet de déterminer rapidement les causes de certains appels au service. En ce qui concerne la présentation des rapports, les graphiques cliquables et la visualisation des appels de service, les données peuvent être représentées de différentes manières.

## Une implémentation sur mesure

Verint Speech Analytics est proposée en installation locale ou solution SaaS. Les deux options offrent des fonctionnalités et une protection des données comparables, mais la solution SaaS est plus rapide et économique, et elle simplifie l'administration. Des contacts intéressants basés sur le contenu des entretiens peuvent être transmis à d'autres collaborateurs de l'entreprise en combinaison avec les solutions Workforce Optimization et Quality Monitoring & Recording de Verint. Speech Analytics est un outil performant pour profiter des informations en temps réel, même avec peu de ressources.

## Verint Speech Analytics fait partie de la solution Verint Customer Analytics

Verint Speech Analytics fait partie de la solution brevetée Verint Customer Analytics. Celle-ci comprend plusieurs logiciels et services et offre un aperçu de l'historique des contacts, tous canaux de communication confondus. Elle identifie les motivations et les causes et jette les bases de l'amélioration du dialogue avec les clients.

## Des conseils de premier ordre

Verint Consulting Services vous aide à tirer le meilleur parti de votre solution. Du développement stratégique, de l'étude de marché et du conseil en Business Impact au conseil logiciel ou à la gestion du changement, en passant par l'implémentation, la formation et l'assistance, vous pouvez vous fier à notre équipe expérimentée pour comprendre vos processus et votre entreprise, et pour vous guider sur la voie de la réussite.

## The Customer Engagement Company™

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

L'utilisation, la reproduction ou la modification non autorisée du présent document, en partie ou dans son intégralité, est strictement interdite sans le consentement écrit de Verint Systems Inc. Verint Systems Inc. ne donne aucune garantie quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité du contenu du présent document et se réserve le droit de le modifier à tout moment, sans préavis. Les caractéristiques énoncées dans le présent document sont sujettes à modification. Les fonctionnalités ne sont pas toutes disponibles dans l'ensemble des configurations. Pour découvrir les caractéristiques réelles du produit, veuillez contacter Verint. Toutes les marques assorties ici des symboles ® ou TM sont des marques commerciales déposées de Verint Systems Inc. ou de ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques commerciales de leur détenteur respectif. © 2018 Verint Systems Inc. Tous droits réservés dans le monde entier. 0914

# VERINT®