

ReDat

Recording

ReDat TopicDetection

Modul hlasových a textových analýz pro vyhledávání témat v interakcích

ReDat TopicDetection je softwarový modul hlasových a textových analýz určený jako nadstavba aplikační platformy ReDat eXperience. Modul umožňuje analýzu kontextu a obsahu hovorových i neho-
vorových (textových) interakcí.

ReDat TopicDetection je vrcholový modul pokročilých analýz, který dále zpracovává data poskytovaná moduly ReDat VoiceProcessor a ReDat TextProcessor.



KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- Modul má prakticky neomezené možnosti využití, jedním z nejběžnějších výstupů je detekce „témat interakcí“, popisujících základní nosnou informaci ve volání (např. nabídka příslušného produktu zákazníkovi) nebo v textovém dokumentu (chat, email, přepis).
- Modul ReDat TopicDetection poskytuje veškeré výsledky analýz po dokončené interakci. To znamená, že statistiky a trendy mohou prezentovat právě probíhající provoz na kontaktním centru.
- Všechny získané výsledky analýzy kontextu a obsahu jsou zobrazovány přehlednou formou na uživatelsky konfigurovatelné ploše.



ZAČLENĚNÍ DO SYSTÉMU REDAT

Modul ReDat TopicDetection je plně škálovatelný a jeho hardwarová náročnost se odvíjí od množství zpracovávaných dat. V případě instalace se stává součástí ReDat eXperience. Předpokladem pro provoz modulu jsou pouze platné licence, které zpřístupní v uživatelském prostředí ReDat eXperience jeho funkce a ovládání.

ROZLOŽENÍ TÉMAT V INTERAKCÍCH

Téma interakce neboli „TOPIC“ je definováno v systému a lze jej opakovaně vyhledávat nezávisle na čase a místě určení. Výsledkem analýzy je statistické rozložení témat v interakcích v reálném čase. Výsledky analýzy jsou uloženy do databáze interakcí v ReDat eXperience, odkud jsou přehlednou grafickou formou předávány na screeny odpovědných pracovníků a vedoucích.

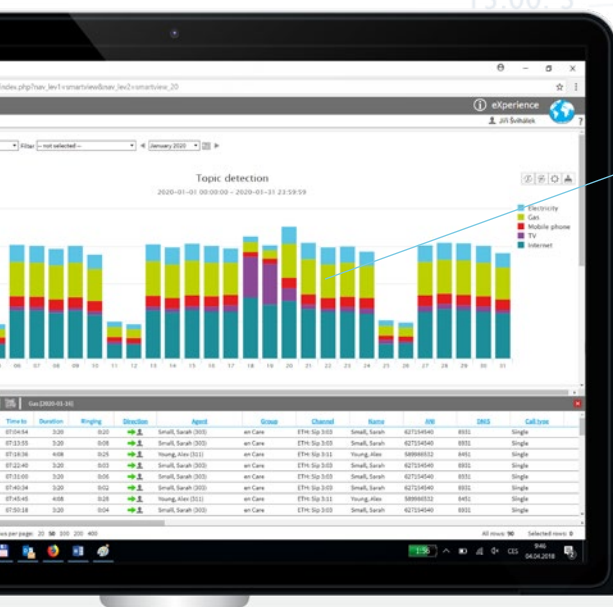
INFORATING

Matice Inforating zobrazuje informace o vazbách mezi jednotlivými tématy. V praxi to znamená, že uživatel může detekovat průnik různých témat ve specifické sadě interakcí, například pro vyhledávání záznamů s prodejním potenciálem, kde nebyla nabídka poskytnuta.

V jednom přehledu lze vybrat až 40 témat.

TERM CLOUD

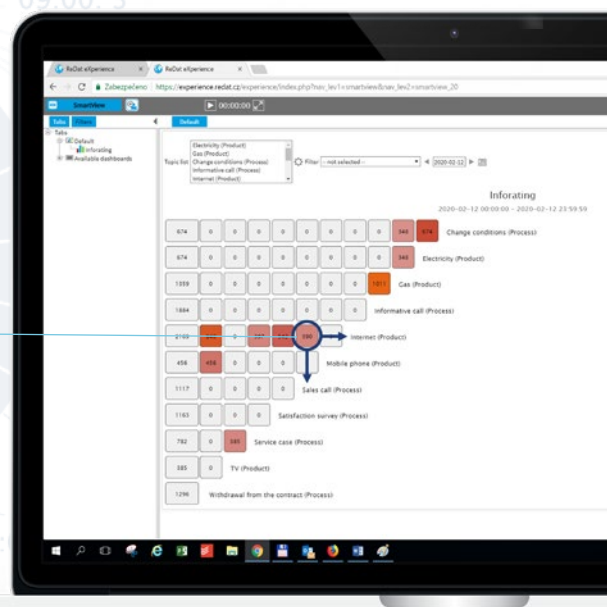
Pro maximální efektivitu práce se systémem je dostupné zobrazení Term Cloud. Term Cloud v grafické podobě prezentuje nejrelevantnější slova zadané sady interakcí.



ROZLOŽENÍ TÉMAT V INTERAKCÍCH

GRAFICKÁ INTERPRETACE PRŮNIKU TÉMAT

Celkem 390 interakcí v daném časovém období a dané pracovní skupině obsahuje zároveň témata „Internet“ a „Prodejní hovor“.



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.