

IMPACT 360[®]

语音分析



Impact 360 Speech Analytics 可从数千记录的呼叫中自动识别字词、短语和类别，向您提示可能采取措施的机会。

现在您可以：

- 了解所记录的呼叫，以便帮助您降低成本、改进产品和流程，并提高竞争优势和客户整体满意度。
- 通过自动归类和解析呼叫内容更好地了解客户行为，找出客户呼叫的原因、揭示客户体验的根源，同时识别竞争威胁和机遇。
- 自动将有关重要业务问题的呼叫发送给主管进行审查，从而让您更专注于质量监控计划。
- 借助自动化的工作流工具，在整个企业内共享高价值的信息，从而以更少的资源实现更多成果。
- 受益于更低的总体拥有成本、提高的安全性、更高的投资回报，并从属于 Impact 360 Workforce Optimisation 统一套装的解决方案中获取其他优势。

竞争优势通常取决于比竞争对手更快更清晰地对市场需求做出预测。只有客户的心声才能让您更深入地了解您的业务。Impact 360[®] Speech Analytics 的高级功能可帮助您从成千甚至上万的客户呼叫中搜集有价值的信息，从而快速采取行动。

尽管您的联络中心能够记录客户的对话，但查看并分析数目庞大的记录会让您显得力不从心。但 Verint[®] Witness Actionable Solutions[®] 可助您一臂之力。作为获专利保护的解决方案，Impact 360 Speech Analytics 可从已记录的客户互动中挖掘必要的信息，帮助您建立高效的成本策略和客户服务战略。与我们的 Impact 360 Workforce Optimisation、Impact 360 Quality Monitoring 和 Impact 360 Recording 解决方案系列配合使用，Impact 360 Speech Analytics 可帮助您确定成本动因、趋势和机遇，识别流程和产品的优势和弱点，并了解市场对您产品的认知度。

借助 Impact 360 Speech Analytics，您可将获取的交互活动转变为对整个企业行之有效的信息。

搜索、分析并处理获取的信息

Impact 360 Speech Analytics 专为业务用户而设计。该设备即取即用，可帮助您自动分析趋势，显示您的联络中心所发生的一切。该解决方案可分离出指定时间段内使用频率最高的字词和短语，并会指示使用频率是趋于上升还是下降。该信息将显示在 Impact 360 Speech Analytics 主页上，让您组织的主管、分析人员以及其他人员简单迅速地了解客户行为的变化，从而采取行动降低呼叫量，藉此提高客户满意度。

VERINT

WITNESS ACTIONABLE SOLUTIONS[®]

采取行动提高客户满意度

Impact 360 Speech Analytics 使用正在申请专利的语音索引和分类技术为您的联络中心创建 Complete Semantic Index™。您可通过关键字、短语或业务类别搜索无数的词语，甚至可专门针对抱怨性质的呼叫进行搜索。引导搜索功能类似于常见 Internet 搜索引擎所使用的功能，可帮助业务用户快速找到相关的呼叫，从而确定导致呼叫量、成本和客户不满意度上升的根本原因。

不同于其他的语音分析解决方案，Impact 360 Speech Analytics 可处理、保留并挖掘整个呼叫内容，而非只是您所指定的关键字和短语。具有自学功能的 Category Wizard™ 可根据客户的表达方式自动对呼叫进行分析和分类。这样，该解决方案可发掘您在其他情况下可能无法了解的重要信息，比如重复与竞争对手类似的产品，或者客户对特定产品或服务表示不满的模式等。该功能可为您提供强大的竞争优势，并可让您在流程或服务问题未出现之前未雨绸缪。

Impact 360 Speech Analytics 可搜索未结构化的语音数据以及结构化的呼叫和客户信息，例如带 CTI 标签的数据、机构名称、客户细分及桌面应用程序数据。其可按照适当的顺序返回高度准确的联络人列表。此功能可帮助您评估互动、挖掘数据 — 甚至深入研究特定的呼叫和呼叫群。

使用获取的信息制定企业决策

为方便研究，Impact 360 Speech Analytics 允许用户将自己独有的搜索参数保存在文件夹中，并通过个性化的主页可很容易地访问这些

文件夹。这在企业部署中非常有用，因为不同的组织领域可拥有不同的兴趣范围。该解决方案可准确分类所有呼叫内容，包括口音、方言和俚语；还可轻松自定义该解决方案来适应特定的词语，比如工业术语。其 TellMeWhy™ 功能可帮助用户快速确定特定呼叫潜在的根本原因。大量的报告模板、点击式图表以及呼叫图以最有意义的方式向单个用户或团体提供获取的数据。

更出色的方面在于，Impact 360 Speech Analytics 可与 Impact 360 Workforce Optimisation、Impact 360 Quality Monitoring 和 Impact 360 Recording 配合使用。该解决方案可使用呼叫内容自动将感兴趣的联络人发送给整个企业的用户，例如质量主管、市场营销经理以及客户保留团队。它是一种可帮助推动实时客户和市场智能化的强大方式，而所用的资源甚至更少。

Impact 360 Speech Analytics — Impact 360 Workforce Optimisation 解决方案的一部分

Impact 360 Speech Analytics 是 Impact 360 的一个组件，后者是由 Verint Witness Actionable Solutions 开发的一种以分析为目标的人力资源优化解决方案。Impact 360 将质量监控、TDM 和 IP 记录、语音和数据分析、人力资源管理、绩效管理、在线学习、座席培训以及客户反馈调查集成为统一的解决方案，用于分析客户互动、提高人力资源绩效并优化服务流程。依靠 Impact 360，您的联络中心、分公司以及后台运营部门可获取、共享并处理企业信息，帮助您更快更好地制定决策，并从单一协调的支持、服务和维护资源中获益。



从一流的咨询商处获得指导

Verint Impact Services 提供的服务可帮助您实现最大的投资回报。

从实施、客户支持、应用咨询和培训到绩效管理和业务影响咨询，您完全可以相信我们经验丰富的团队会了解您的业务实践和运营，他们会为您的成功插上翅膀。

关于 Verint Witness Actionable Solutions

Verint® Witness Actionable Solutions® 是以分析为目标的人力资源优化软件和服务领域的佼佼者。其解决方案旨在帮助组织获取客户信息、了解业务趋势、探索员工和客户行为根源并通过联系中心、分支机构以及后台部门优化客户体验。

Verint. Powering Actionable Intelligence.®

威瑞特系统公司是最佳企业和更安全领域 actionable intelligence® 解决方案的领先供应商。在 150 多个国家中，有 10,000 多个组织借助威瑞特解决方案来提高执行力、创造竞争优势，并增强人员、设备和基础设施的安全性。



marketing.apac@verint.com
电话：(852) 2797 5678
www.verint.com

未经威瑞特系统公司书面许可，严禁使用、复制或更改本文档的全部或部分内容。威瑞特系统公司在提供该文档的过程中，未对其内容的正确性和完整性作出任何保证，并保留随时更改文档而不另行通知的权利。本文档中所列功能可能会有所变化。有关当前产品功能和规格的信息，请同瑞特联系。所有于此引用的带有 © 或 TM 符号的标志是威瑞特系统公司或其子公司的商标或注册商标。保留所有权利。所有其他商标是其各自所有者的商标。