

Speech Analytics

Steigern Sie die Leistung von Agenten und Supervisors mit automatisiertem Qualitätsmanagement und erweiterten Suchanalysen.

Steigern Sie den Umsatz, indem Sie automatisch die leistungsstärksten Verkaufstechniken und Best Practices identifizieren und replizieren.

Verbessern Sie das Kundenerlebnis, indem Sie die Spitzendynamik überwachen, um die Ressourcenzuweisung und -planung zu optimieren.

Erhöhen Sie die Kosteneinsparungen, indem Sie Möglichkeiten zur Prozessautomatisierung identifizieren, die durchschnittliche Bearbeitungszeit reduzieren und Interaktionen digitalisieren.

Erhöhen Sie die Sicherheit durch Echtzeitwarnungen, die die Einhaltung von Skripten, die Einhaltung gesetzlicher Standards und eine effektive Governance gewährleisten.

ERSTKLASSIGER SUPPORT FÜR GROSSPRACHENMODELLE & OMNICHANNEL-SYNERGIE:

Nutzung von LLMs: Speech Analytics profitiert von der intelligenten Nutzung hochmoderner LLMs* und lässt sich dank eines einheitlichen NLU-Kerns nahtlos in Spitch Virtual Assistants integrieren.

Omnichannel-Synergie: Die Plattform von Spitch synchronisiert Speech Analytics nahtlos mit Tools wie Chat Platform (CP), Voice Biometrics (VB), Knowledge Base (KB) und Agent Assistant Suite (AA).

* LLM: Grosses Sprachmodell (Englisch: Large Language Model)



Spitch bietet eine umfassende konversationsfähige Omnichannel-KI-Suite, die das Kundenerlebnis verbessert und die Kosten senkt.

Speech Analytics optimiert Kunden- und Agenteninteraktionen über alle Sprach- und Textkanäle hinweg.

EINZIGARTIGE GESCHÄFTSVORTEILE:

- **Optimierte Gespräche:** Komplettlösung für die Speicherung von Gesprächen, Suche und Inhaltsanalyse.
- **Intelligente Empfehlungen:** KI-gesteuerte Erkenntnisse richten sich nach den Best Practices der Branche und passen sich Ihren individuellen Geschäftsanforderungen an.
- **Präzisionsanalyse:** Erweiterte Absichtserkennung, anpassbare Markierungen und automatisierte Qualitätssicherung steigern die Leistung.
- **Reibungslose Bereitstellung** in der Cloud oder vor Ort in Ihrem eigenen Rechenzentrum.



Speech Analytics für Suche und Inhaltsanalyse



Demovideo



Spitch ist ein globaler Anbieter von konversationsfähigen KI-Lösungen für B2B und B2C, 2014 in der Schweiz gegründet und mit einer starken Präsenz in Europa und Nordamerika.



EINE FUNKTIONSREICHE PLATTFORM:

- Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung
- Interaktionszusammenfassung
- Erkennung von Anrufanomalien
- Stimmungsanalyse
- Skriptbasierte Compliance-Vorlagen
- Sprachsuche nach Ähnlichkeit
- Erweiterte benutzerdefinierte Visualisierungen
- Anpassbare Dashboards
- Anspruchsvoller Low-Code-/No-Code-Report-Builder
- Komplexe Suche und Markierungskonstruktion
- Automatische, anpassbare Redigierung und Anonymisierung – Text und Audio
- Integrationen von Ticketing-Systemen
- Fein abgestimmte Zugriffskontrollen mit SSO-, LDAP- und Active Directory-Integrationen
- Voice Morphing zur Anonymisierung
- BI-Kompatibilität bei Drittanbietern



Spitch AG
Kreuzstrasse 54
CH-8008 Zürich
+41 44 542 82 66
info@spitch.ch
https://spitch.ch