

Speech Analytics



Migliora le prestazioni di agenti e supervisor con un quality management automatizzato e una search analytics avanzata



Aumenta le vendite identificando e replicando automaticamente le migliori tecniche di vendita e le pratiche più performanti.



Migliora la customer experience monitorando le dinamiche e ottimizzando l'allocazione e la pianificazione delle risorse



Risparmia sui costi identificando le opportunità di automazione dei processi, riducendo il tempo medio di gestione (AHT) e digitalizzando le interazioni



Migliora la sicurezza tramite avvisi in tempo reale che garantiscono la script compliance, l'aderenza agli standard normativi e una governance efficace

SUPPORTO DI MASSIMO LIVELLO PER LARGE LANGUAGE MODEL E SINERGIA OMNICANALE:

Sfruttare gli LLM:

l'analisi vocale beneficia dell'utilizzo intelligente di LLM* all'avanguardia e si integra perfettamente con gli assistenti virtuali Spitch grazie a un core NLU unificato.

Sinergia omnicanales:

la piattaforma di Spitch sincronizza perfettamente l'analisi vocale con strumenti come Chat Platform (CP), Voice Biometrics (VB), Knowledge Base (KB) e Agent Assistant Suite (AA).

* LLM: modello linguistico di grandi dimensioni

L'analisi vocale ottimizza le interazioni tra i clienti e gli agenti su tutti i canali vocali e testuali.

VANTAGGI UNICI:

- **Conversazioni semplificate:** soluzione integrata per l'archiviazione delle conversazioni, la ricerca e la content analysis.
- **Raccomandazioni intelligenti:** gli insight AI-driven si allineano alle migliori pratiche del settore e si adattano alle vostre esigenze aziendali specifiche.
- **Analisi di precisione:** il riconoscimento avanzato delle intenzioni, i marker adattabili e il controllo automatico della qualità migliorano le prestazioni.
- **Implementazione agevolata** nel cloud o on-premise nel tuo data center.

SA

Speech Analytics
per la search e
content analysis



Video
dimostrativo



Spitch, fondata in Svizzera nel 2014 e oggi dotata di una forte presenza in Europa e Nord America, è una multinazionale che fornisce soluzioni di intelligenza artificiale conversazionale B2B e B2C.



UNA PIATTAFORMA RICCA DI FUNZIONALITÀ:

- Quality Management e Assurance
- Riepilogo delle interazioni
- Rilevamento delle anomalie delle chiamate
- Analisi del sentiment
- Modelli di compliance script-based
- Ricerca vocale per somiglianza
- Visualizzazioni personalizzate avanzate
- Dashboard personalizzabili
- Sofisticato generatore di report Low-Code/No-Code
- Complex search e costruzione di marker
- Redazione e anonimizzazione automatiche e personalizzabili: testo e audio
- Integrazioni del sistema di ticketing
- Controlli di accesso capillari con integrazioni SSO, LDAP e Active Directory
- Morphing vocale per l'anonimizzazione
- Compatibilità BI di terze parti



Spitch fornisce una suite di IA conversazionale omnicanales full stack che migliora l'esperienza del cliente e riduce i costi.

VA Virtual Assistants

SA Speech Analytics

VB Voice Biometrics

CP Chat Platform

KB Knowledge Base

AA Agent Assistant Suite

Spitch
Kreuzstrasse 54
CH-8008 Zurich
+41 44 542 82 66
info@spitch.it
<https://spitch.it>