

Service d'analyse de la conversation téléphonique par Alcatel-Lucent Enterprise / Unsaid

Mesurer la satisfaction des clients

Le service **d'analyse de la conversation téléphonique d'Alcatel-Lucent Enterprise et Unsaid** aide les PME et grandes entreprises à connaître de manière précise et authentique le ressenti des clients mais aussi les raisons des satisfactions ou des insatisfactions. La solution permettra à vos responsables de centre de relations clients de connaître rapidement et depuis n'importe où dans le monde le niveau de satisfaction client pour chaque centre d'appels, de savoir de façon précise pour quels produits ou services le sentiment est positif ou négatif, de pouvoir agir de manière proactive afin de ne pas perdre de clients et d'augmenter ainsi vos ventes.

Le service **d'analyse de la conversation téléphonique** offre un service **API ou une interface dédiée UNSAID** avec les indicateurs de satisfactions des clients dans la voix. Concrètement, la solution fournit un tableau de bord Web, et/ou une **API permettant une intégration** à vos applications d'enregistrement audio ou de CRM. Notre technologie permettra d'extraire les données audios des clients afin de construire des indicateurs personnalisés pour votre activité et d'avoir ainsi toutes les données en main pour être proactif et prendre les bonnes actions opérationnelles pour vos services client, marketing et commercial.

Le service **Speech-to-text** permet de connaître de manière détaillée le contenu d'une conversation téléphonique. Un processus **Speaker diarization** permet de différencier les deux interlocuteurs afin de séparer les deux dialogues dans les retranscriptions du texte.

Les **tags d'appels difficiles permettent de réagir rapidement face à un client insatisfait et de prendre des mesures préventives. Cela réduit drastiquement les taux de perte de clients** et permet de fidéliser les clients sur le long terme.

La solution **est intégrée** à votre système **téléphonique Alcatel-Lucent Enterprise et/ou CRM**.

Avantages client

- **Superviser le niveau de satisfaction client** avec une disponibilité 24/7 partout dans le monde
- **Offre une visibilité** instantanée de la satisfaction / insatisfaction de vos clients quel que soit votre secteur d'activité.
- **Simplicité d'utilisation avec une interface personnalisable**
- **Communication efficace** entre responsables via l'interface UNSAID
- **Thématique de l'appel**

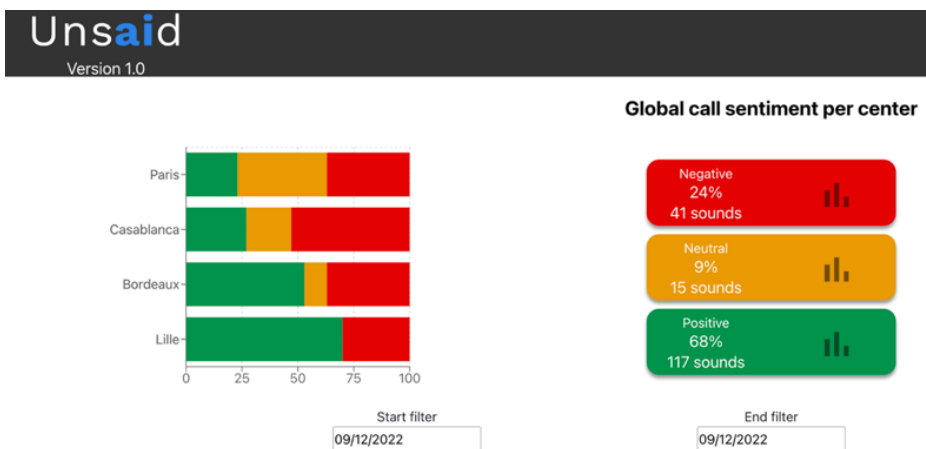
Figure1. Vue détaillée d'un appel



Fonctionnalités clés

- Une **intégration simple** et conviviale à votre système téléphonique Alcatel-Lucent Enterprise et/ou CRM.
- **100 % des interactions clients et accès direct** aux indicateurs de sentiment de chaque client.
- **Des indicateurs simples et synthétiques** afin de créer énormément de valeur en complément des indicateurs historiques de satisfactions (NPS, CSAT, Effort client).
- Service de streaming audio en temps réel de l'analyse du sentiment (projet en cours).

Figure 2. Tableau bord - Interface par centre d'appel



- **Export** des indicateurs en format JSON.
- **Tableau de bord** sur un centre d'appel, une région, un pays, un continent ou au niveau mondial
- **API** pour intégration dans vos outils métiers (CRM)
- Solution **purement cloud** basée sur les infrastructures d'Alcatel-Lucent Enterprise et d'Unsaid

Figure 3a. Transcription intégrale de la conversation téléphonique

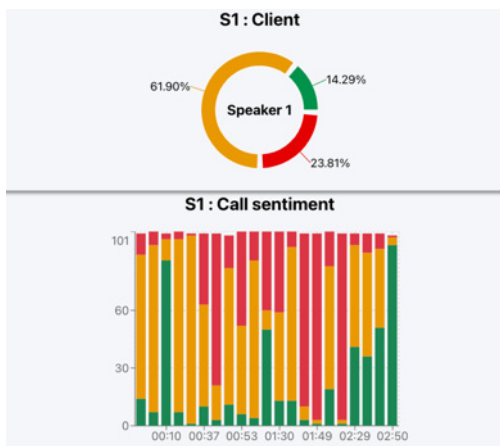


Figure 3b. Écouter la conversation téléphonique



Figure 3c. Graphique des sentiments :

Connaitre avec précision toutes les raisons des insatisfactions/satisfactions



Résumé des fonctionnalités :

Fonctions clés	Bénéfices
Pas d'application à télécharger	Vous n'avez rien à télécharger pour connecter votre organisation, le lien web utilise la capacité du navigateur (Chrome, Edge, Mozilla Firefox, Opera).
Visualisation des analyses sur un créneau défini	Visibilité directe des résultats et filtre pour une date ou période précise
Interface web	Gestion visuelle et intuitive avec accès rapide aux points d'irritations des clients
Interface utilisateur	Application centralisée et sécurisée avec authentification du personnel pour l'accès aux analyses.
Gestion des filtres	Filtre par jour des analyses sur les enregistrements téléphoniques
Statistiques	Tableau de bord par client, centre d'appel, téléopérateurs ou personnalisé
Export des résultats	Export au format JSON
Score analyse de la conversation	Score des sentiments en pourcentage (% négatif, % neutre, % positif)
Haute disponibilité	Notre solution cloud surveille et assure une haute disponibilité du service. La solution est Géo-redondante.
Adaptation du score de sentiments lié à l'industrie	Le score de sentiment peut être adapté en fonction d'une liste de mots clés.
Ouverture API	API pour la synchronisation avec une application tierce (CRM / Recorder).

Spécifications techniques

Architecture

- Solution basée dans le cloud et facilement intégrable aux outils ALE
- Accès rapide aux résultats sur l'interface graphique
- Données stockées, redondées et sécurisées sur des serveurs dans le pays de votre choix.
- Navigateur Web : Chrome, , Edge, Mozilla Firefox,Opera

Haut niveau de disponibilité et résilience

- Technologie Serverless dans le cloud
- Redondance des services et des données

Services et support

- Personnalisation des tableaux de bords pour s'adapter aux cas d'utilisation spécifiques des clients
- Options de personnalisation (connecteur CRM, données supplémentaires en entrée.)

Prix et commande

- Le prix est basé sur la durée des analyses et le nombre d'appels téléphoniques.
- Une licence UNSAID est nécessaire par utilisateur et une licence pour le module API de l'OmniPCX Record.
- Prix du déploiement : Les Services Professionnels d'Alcatel-Lucent Enterprise peuvent établir un devis pour la personnalisation et les options de la solution.

Nous contacter

- Pour plus d'informations sur cette solution, veuillez contacter : ALEprofessionalservices@al-enterprise.com
- Business Partners : pour en savoir plus sur cette offre rendez-vous sur <https://myportal.al-enterprise.com> (dans le menu « **Accès rapide** » et « **Professional Service Offer Request** »).