

Service d'analyse de sentiments dans la voix par Alcatel-Lucent Enterprise

Mesurer la satisfaction des clients

La solution **d'analyse de sentiments dans la voix 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.

La solution **d'analyse de sentiments** offre un service **API ou une interface dédiée UNSAID** avec les indicateurs de satisfactions des clients dans la voix. Concrètement, la solution fournit une **API à intégrer** 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.

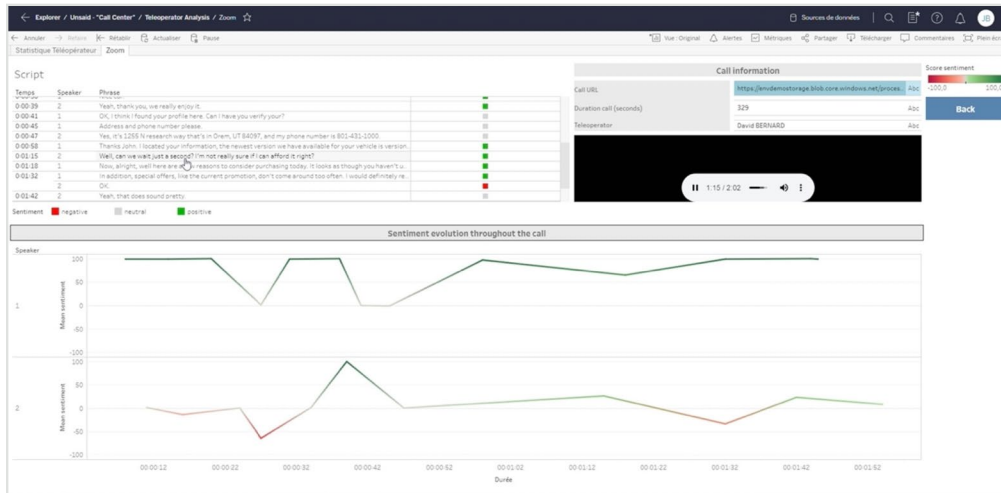
Les **tags d'appels difficiles permettent de réagir rapidement face à un client insatisfait et de prendre des mesures préventives. Cela réduit drastiquement les taux de perte de clients** et permet de fidéliser les clients sur le long terme.

La solution **est intégrée** à votre système **téléphonique 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 de quel que soit votre secteur d'activité.
- **Simplicité d'utilisation avec une interface personnalisable**
- **Notifications** après l'appel téléphonique des insatisfactions clients.
- **Communication efficace** entre responsables via l'interface UNSAID

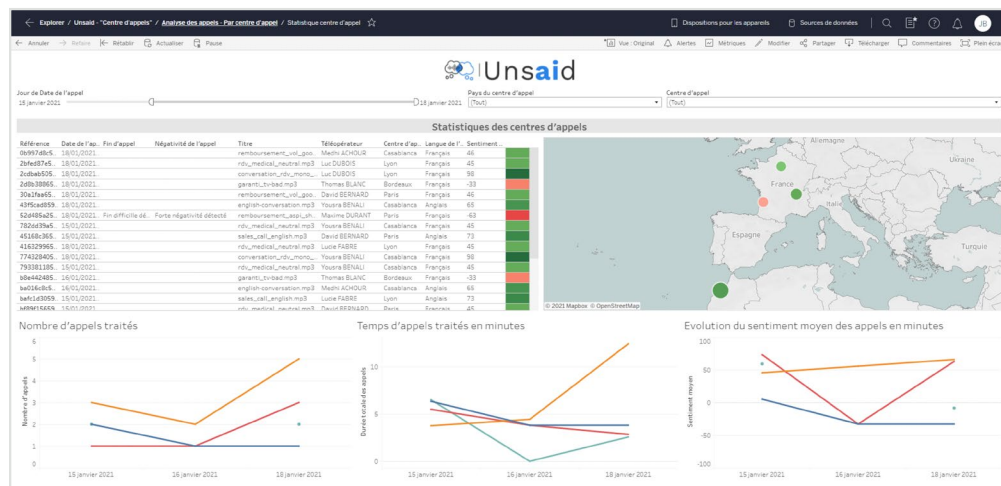
Figure1. Vue détaillée d'un appel



Fonctionnalités clés

- Une **intégration simple** et conviviale à votre système téléphonique 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).
- **Alerte** par e-mail.
- Mise à jour automatiquement des indicateurs de satisfaction et partage automatique dans la communauté des utilisateurs.
- Service de streaming audio en temps réel de l'analyse du sentiment (projet en cours).

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



Fiche technique

Service d'analyse de sentiments dans la voix par Alcatel-Lucent Enterprise

- **Export** des indicateurs en PowerPoint, PDF, Excel etc.
- **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 l'infrastructure cloud d'Alcatel-Lucent Enterprise - Unsaid

Figure 3. Transcription intégrale de la conversation téléphonique

Temps	Speaker	Sentence	Sentiment
0:00:08	1	Thank you for calling Nissan. My name is Lauren. Can I have your name?	positive
0:00:11	2	Hannah name is John Smith.	neutral
0:00:14	1	Thank you John. How can I help you?	positive
0:00:16	2	I was just calling about this, see how much it would cost to update the map in my.	neutral
0:00:20	1	Car, I'd be happy to help you with that stay. Did you receive a Mailer from us?	positive
0:00:24	2	I did, do you need the customer number?	neutral
0:00:27	1	Yes please.	neutral
	2	Okay, it's 15243.	negative
0:00:31	1	Thank you and the year make and model of your vehicle.	positive
0:00:34	2	Yeah I have a 2009 Nissan Altima.	neutral
0:00:38	1	Missed.	neutral

Sentiment: ■ negative ■ neutral ■ positive

Figure 4. Écouter la conversation téléphonique

Dispositions pour les appareils | Sources de données | 🔍 | 📄 | ? | 🔔 | JB

* 📄 Vue : Original | 🔔 Alertes | 📊 Métriques | ✎ Modifier | 🔄 Partager | 📄 Télécharger | 💬 Commentaires | 🖥️ Plein écran

Call information | Score sentiment: -100,0 to 100,0

Call URL: <https://envdemonstorage.blob.core.windows.net/proces...> | Abc

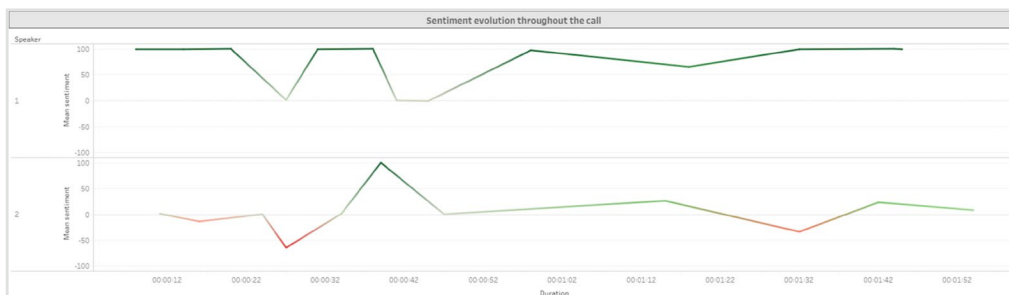
Call duration (seconds): 329 | Abc

Teleoperator: David BERNARD | Abc

▶ 0:03 / 2:02 | 🔊 | ⋮

Back

Figure 5. Graphique des sentiments : Connaître avec précision toutes les raisons des insatisfactions/satisfactions



Fonctions clés	Bénéfices
Intégration simple	Intégration simple via le portail web d'Unsaid
Pas d'application à télécharger	Vous n'avez rien à télécharger pour connecter votre organisation, le lien web utilise la capacité du navigateur (Chrome, Internet Explorer 11, Edge, Mozilla Firefox, Safari).
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
Interface utilisateur	Application centralisée et sécurisée avec authentification du personnel pour l'accès aux analyses.
Gestion des filtres	Filtre par jours et heures des analyses sur les appels téléphoniques
Statistiques	Tableau de bord par client, centre d'appel, téléopérateurs ou personnalisé
Export des résultats	Export au format .csv, xls, pdf, ppt, jpg, png.
Notification utilisateur de tags d'alerte de sentiments.	Email envoyé au personnel pour avertir l'utilisateur d'un appel difficile ou de sentiment négatif. Configuration du seuil de sentiment entre -100 (Négatif) et +100 (positif).
Haute disponibilité	Notre solution cloud surveille et assure une haute disponibilité du service. La solution est Géo-redondante.
Options	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 aux résultats en quelques minutes sur l'interface graphique
- Données stockées, redondées et sécurisées sur des serveurs dans le pays de votre choix.

Systèmes supportés

- Navigateur Web: Chrome, Internet Explorer 11, Edge, Mozilla Firefox, Safari
- Application mobile: Tableau

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 : professional.services@al-enterprise.com
- Business Partners : pour en savoir plus sur cette offre rendez-vous sur <https://businessportal.al-enterprise.com> ("Professional Service Offer Request" section dans le menu « Accès rapide »).