

فناوران اطلاعات سخن

کوالکس



کنترل کیفیت تماس‌های مرکز تماس



SOKHAN.AI



● در هر لحظه حجم عظیمی از مکالمات در کسب و کار شما در جریان است.

● گوش کردن به تمام تماس‌های صوتی توسط انسان کاری بسیار زمان‌بر و دشوار است.

● بررسی مشکلاتشان چشم انداز دقیق تری برای بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت است.

● تمامی تماس‌های مشتریان دارای ارزش هستند.



کنترل کیفیت تماس‌های مرکز تماس «Qualex»

کوالکس سخن و تجزیه و تحلیل خودکار تماس‌ها

✓ شناسایی الگوی مشکل: شناسایی الگوهای مشکل، درخت دانشی یا فرایند ها

✓ تشخیص پارامترهای مهم گفتگو: نظیر شماره ها، اسامی خاص، کد رهگیری، موجودیت‌های خاص (نماد، رمزارز و ...)

✓ تشخیص احساسات و تحلیل صدا: حالت‌های احساسی مشتریان مانند ناراحتی، رضایت یا استرس

✓ خلاصه کردن متن تماس: به منظور امکان مرور سریع



کنترل کیفیت تماس‌های مرکز تماس «Qualex»

ارزیابی عملکرد اپراتورها

کوالکس سخن



✓ تحلیل کیفیت تماس بر اساس پارامترهای انتخابی تجربیات گذشته، کلمات کلیدی، تشخیص احساسات

✓ بازخورد به اپراتورها: به منظور بهبود عملکرد

✓ شناسایی نیازهای آموزشی: به منظور ارائه دوره‌های آموزشی مناسب





چگونه ارزیابی کنیم؟



- ✓ شنیدن تمام تماس‌ها
- ✓ توجه به نظر مشتریان پس از تماس
- ✓ شنیدن تصادفی برخی تماس‌ها
- ✓ استفاده از هوش مصنوعی

ارزیابی عملکرد اپراتورها

خانه

متن سخن

داشبورد

بارگذاری و پردازش

درخواست‌ها

توکن‌ها

کاربران سامانه

گزارش اصوات تبدیل شده

version 2.02

copyright @ 2023

Sokhan.ai all rights reserved

نتیجه پردازش

دریافت متن

اطلاعات تماس

مشخصه

نام

اپراتور

مدت تماس

تاریخ

شماره موبایل

شماره ثابت

توضیحات

سلام وقت تون بخیر حدادی هستم بفرمایید

سلام اقا خسته نباشید

سلامت باشید متشکرم

من به سوال داشتم در رابطه با وام و اعتباری که گرفتم خواستم ببینم از شما بپرسم یا نه واحد دیگه سوال بپرسم

خانم صفری همین شماره رو مجدد بگیرید داخلی شماره یک را انتخاب کنید بخش امور سهام و صندوق ها اونجا راهنماییتون میکنم

باشه مرسی متشکرم

خواهش می کنم ممنون از تماستون

ثابت

ارزیابی

لحنش چطور بود؟

سلام کرد؟

لحن و صدای خوش

چطور راهنمایی کرد؟

منتظر نگذاشتن کاربر در سکوت

پیگیری مشکل از طریق راهنمایی

آموزش استفاده صحیح از اپلیکیشن؟

سرویس رونوشت تماس (تبدیل تماس تلفنی به متن)

پیش نیاز کنترل کیفیت تماس

ممکن است در نظر اول، رونوشت تماس‌ها چندان مهم به نظر نرسد، اما این فناوری در واقع «اولین قدم عملیاتی» برای ورود هوش مصنوعی به مراکز تماس است.

بدون داشتن متن تماس‌ها، مجموعه‌ای از دادگان غیر ساخت یافته صوتی داریم که امکان استفاده عملیاتی از آنها وجود ندارد.

◀ تبدیل لحظه‌ای و فایلی مکالمه به متن با دقت بالا

◀ تفکیک گویندگان به همراه زمان آغاز و پایان هر مکالمه

«تبدیل صوت به متن» شخصی‌سازی شده ۱

با وجود سرویس‌های رایگان، چرا انتخاب **سرویس شخصی‌سازی شده** تصمیم هوشمندانه‌تری است؟

✓ دقت و کیفیت بالا

سرویس‌های رایگان معمولاً روی مدل‌های آوایی «عمومی» که مورد استفاده روزمره افراد است ساخته می‌شوند و طبیعتاً با دامنه واژگان و اصطلاحات «تخصصی» کسب و کارها منطبق نیستند، لذا دقت سرویس‌های رایگان در حوزه‌های تخصصی کم خواهد بود.

✓ پشتیبانی اختصاصی از زبان فارسی

برخلاف بسیاری از سرویس‌های رایگان که پشتیبانی کاملی از زبان فارسی ندارند، سرویس سخن به طور ویژه برای زبان فارسی بهینه‌سازی شده است. این به معنای دقت بالاتر و تطابق بیشتر با نیازهای شما است.

۲ «تبدیل صوت به متن» شخصی‌سازی شده

با وجود سرویس‌های رایگان، چرا انتخاب **سرویس شخصی‌سازی شده** تصمیم هوشمندانه‌تری است؟

✓ کیفیت پایین صوت تلفنی

اکثر سرویس‌های رایگان بر روی صوت‌های موجود در اینترنت، شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها آموزش دیده‌اند، کیفیت صوت تلفنی مرکز تماس نسبت به این موارد کمتر است، لذا کیفیت مورد نظر با استفاده از این سرویس‌ها حاصل نمی‌شود.

✓ حفظ حریم خصوصی و امنیت

سرویس‌های رایگان ممکن است در مورد امنیت و حفظ حریم خصوصی کاربران نگرانی‌هایی به وجود بیاورند. سخن با رعایت استانداردهای امنیتی، اطمینان می‌دهد که داده‌های شما به طور کامل محافظت می‌شوند و در صورت نیاز امکان نصب و راه‌اندازی کامل در محیط دیتاسنتر شما وجود دارد.

تبدیل صوت به متن

SPEECH TO TEXT

خانه

پنل تبدیل صوت به سخن

متن سخن

داشبورد

بارگذاری و پردازش

درخواست‌ها

توکن‌ها

کاربران سامانه

گزارش اصوات تبدیل شده

version 2.02

copyright @ 2023

Sokhan.ai all rights reserved

نتیجه پردازش

دریافت متن

سلام وقت تون بخیر خدای هستم بفرمایید

۰۰:۲۷

سلام اقا خسته نباشید

۰۰:۳۶

سلامت باشید متشکرم

۰۰:۵۵

من یه سوال داشتم در رابطه با وام و اعتباری که گرفتم خواستم ببینم از شما بپرسم یا نه واحد دیگه سوال بپرسم

۰۰:۶۲

خانم صفری همین شماره رو مجدد بگیرید داخلی شماره یک را انتخاب کنید بخش عمور سهام و صندوق ها اونجا راهنماییتون میکنن

۰۱:۵۶۷

باشه مرسی متشکرم

۰۲:۵۲۳

خواهش می کنم ممنون از تماستون

۰۳:۵۴۷

ورود اطلاعات

آپلود فایل میکروفون دو کاناله

مدل v4.0

فایل صوتی خود را بارگذاری نمایید

فرمت های مجاز: M4a, Wav, MP3, MPeg, Ogg, Aac

تایید و شروع پردازش



برای آموزش مدل‌های **هوش مصنوعی** و بهبود دقت «تبدیل صوت به متن»، حداقل ۵۰ ساعت صوت مرکز تماس نیاز است. **سخن** با دریافت این داده‌ها و آموزش مجدد مدل‌های آوایی، به شما کمک می‌کند تا مدل‌های هوش مصنوعی خود را با داده‌های واقعی و متنوع آموزش دهید و عملکرد بهتری به دست آورید.



sokhan.ai



info@sokhan.ai



Sokhan_ai



Sokhan information technology

