

De evolutie van voice logging

Van platte opname naar intelligente analyse...

Voice logging

Voice logging wordt al decennia lang toegepast in meldkamers, dealingrooms, verkeersleidingcentra en contact centers. De opnames worden voornamelijk gebruikt voor incidentreconstructie, en transactieverificatie. De ontwikkelingen staan echter niet stil. De groei van IP telefonie applicaties heeft geleid tot geïntegreerde waarmee alle gebruikers onafhankelijk van locatie of type toestel centraal worden gelogd. Samenwerking met de IPT platform leveranciers is daarbij van vitaal belang. De Bumicom oplossingen ondersteunen: Aastra, Alcatel, Ascom, Aspect, Avaya, BT, Cisco, EADS Tetra, Etrali, Genesys, Innovaphone, IPC, IP Trade, Mitel, Motorola Tetra C2000, NEC/Philips, Nortel en Siemens.



De webbased applicatielaag biedt beveiligde toegang voor Last Call, Playback en beheerapplicaties. Daarnaast is er ook telefonische playback vanaf telefoontoestel of GSM. De opgenomen communicatie kan centraal en versleuteld worden gearhiveerd met instelbare bewaartermijnen per type gesprek. De toegang is afhankelijk van het gebruikersprofiel. Ter verhoging van de beveiliging zijn speciale wachtwoordregels en Dual Login beschikbaar. Alle handelingen worden vastgelegd in een Audit Trail. Het gebruik van standaard server hardware, virtualisatie, SAN-integratie en LDAP betekent kostenbesparing, hogere beschikbaarheid en integratie met bestaande processen.

Quality Monitoring – coaching medewerkers

Veel organisaties realiseren zich dat opnames ook kunnen worden gebruikt ter ondersteuning van training & coaching van medewerkers: Bumicom levert hiervoor een geïntegreerde Quality Monitoring applicatie. In de OOV-sector en bij verkeersleidingcentra wordt Quality Monitoring steeds vaker toegepast. Door selectief gesprekken en beeldschermhandelingen (screen recording) te evalueren kan per medewerker of team worden gecoacht op inhoudelijke kennis, gesprekstechnieken, houding of applicatiegebruik. Met de unieke e-coaching module kunnen teamleiders live meeluisteren, live meekijken en per chat communiceren met de medewerkers. Daarnaast is het Bumicom QM platform uit te breiden met e-learning, rapportage en klanttevredenheidsonderzoeken.

Intelligente analyse

Pas de laatste jaren beseffen organisaties dat de opgenomen communicatie waardevolle informatie bevat waarmee verbetering van de dienstverlening, kostenbesparing en omzetverhoging kan worden gerealiseerd. Het vinden van de juiste verbanden in de enorme hoeveelheid data blijft de grootste uitdaging. CTI (Computer Telephony Integration) en Speech Analytics bieden uitkomst. CTI wordt toegepast om metadata zoals incidentcodes, gesprekstypes, radio ID's en GPS-locaties aan gesprekken toe te voegen. De opgenomen communicatie kan hiermee snel worden gerubriceerd.

Speech Analytics biedt de volgende functionaliteiten:

- Emotion Detection - Filtering en signalering van gesprekken op basis van emoties, bijv. boosheid, blijheid of lange pauzes.
- Gender / Age Spotting - Het segmenteren van bellers op basis van geslacht en leeftijd biedt de basis voor optimale routing of specifieke gespreksprotocollen.
- Keyword / Phrase Spotting - Met Keyword / Phrase Spotting worden woorden of combinaties van woorden gedetecteerd in de gespreksopnames. Categoriseren naar onderwerp, bijv. "geweldpleging", "ongeval", "huis in brand" of "klacht" wordt hiermee mogelijk.
- Voice-to-text Transcription - Met de unieke Voice To Text oplossing biedt automatische transcriptie en inhoudelijke analyse van gesprekken en patronen.

Implementatie & Support

Bumicom ondersteunt organisaties met levering, klantspecifieke ontwikkeling, implementatie, projectmanagement, (webbased) gebruikerstrainingen en 24 x 7 technische support.