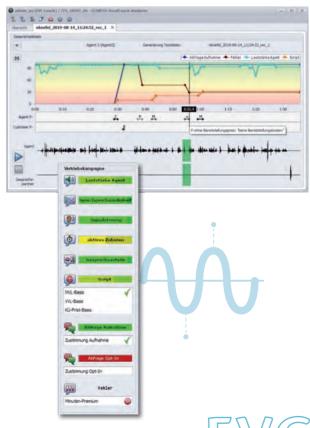


Der ELSBETH VocalCoach (EVC) von Enghouse ist die erste innovative Softwarelösung zur vollautomatisierten Gesprächsoptimierung im Live-Gespräch sowie für die nachgelagerte Qualitätssicherung auf Basis einer umfassenden Datenanalyse. Anhand eines parallelen Suchverfahrens nach Phrasen, Schlüsselwörtern und Dialogpaaren untersucht der EVC Gespräche auf vordefinierte Anforderungen. Dabei wertet der VocalCoach die Sprachkanäle "Agent" und "Kunde" basierend auf der marktführenden Spracherkennungs-Software von 'Nuance' aus und speichert die Ergebnisse in verschiedenen Formaten.

## **ROLLENBASIERTE ANALYSEN & STATISTIKEN**

Neben dem Echtzeit-Coaching für den Agenten (Live-Client) liefert der EVC Analyzer im Handumdrehen übersichtliche, graphische Auswertungen vordefinierter Merkmale auf Gesprächs-, Agenten- oder Kampagnenebene. Das integrierte Rollenmanagement stellt dem Coach die Statistiken passgenau zur Verfügung. Der EVC garantiert so 100% objektive Bewertung aller geführten Gespräche und genügt somit auch den höchsten Ansprüchen eines umfassenden Qualitätsmanagements.









# EVALUATOREN FÜR DEN LIVE-CLIENT UND DAS AGENTENCOACHING

## **RequiredPhrases**

EVC prüft, ob vordefinierte Phrasen oder Schlüsselwörter genannt wurden

# **GoodPhrases & BadPhrases**

Überprüfung von "guten" oder "schlechten" Begriffen gemäß Ihrer vorgegebenen Markensprache

## **DialogPairs**

Dialog-Paare werden aus einer Phrase (z. B. "sind Sie über 18 Jahre?") und einer vordefinierten Antwort (z. B. "ja"/"nein") gebildet

#### **Category**

Vollautomatische Kategorisierung von Gespräch, z. B. um Upselling-Potenziale schnell zu identifizieren

#### **PhraseCounter**

Vordefinierte Phrasen und Keywords können gezählt werden

#### **Volume Evaluator**

Bewertung der Lautstärke von Agent und/ oder Kunde

#### **StressLevel**

Bewertung des Erregungslevels von Agent und/ oder Kunde (z.B. Aufregung, Ruhe, Langeweile)

#### **SpeechRatio**

Bewertung der Gesprächsanteile Agent & Kunde

## **SignalQuality**

Echtzeit-Bewertung der Tonqualität

#### CrossTalk

Bewertung, ob sich Gesprächspartner ausreden lassen bzw. unterbrechen

#### **Pause Evaluator**

Analysiert und bewertet Satzlängen und Sprech-Pausenverhalten des Agenten

## **DynamicRange**

Überprüfung des Dynamikbereichs der Stimme (höhen- vs. basslastig)

# **ClearSpeaking**

EVC prüft die Verständlichkeit Ihrer Agenten, z.B. anhand der Sprechgeschwindigkeit

### DIE VORTEILE DES ELSBETH VOCALCOACH

- Qualitätssicherung durch objektive Auswertungen
  & Live-Coaching
- > Hohe Rechtsicherheit dank 100%iger Absicherung bei telefonischen Vertragsabschlüssen
- > Wirtschaftlichkeit durch gesteigerte Effizienz bei der Gesprächsanalyse
- > NEU Speech-to-Text Transkription

Sie interessieren sich für eine Demoversion? Sprechen Sie uns gern an!

