

Решение NLU для Cisco Contact Center

Игорь Сукайло



Транскрибирование исторических данных

- Аудиозаписи звонков/встреч/выступлений находятся в сетевом хранилище
- Speech Archive обрабатывает аудиозаписи и формирует файлы с текстом, а также с данными для аналитики (например, временные метки для фраз)
- С помощью API текстовые данные и аналитические метки могут передаваться в Систему Документооборота, CRM, BI или другие системы бизнес-пользователя

Ценность для бизнеса

- Контекстный поиск по аудиозаписям
- Возможность использовать аудиозаписи, как любые электронные документы - искать, копировать содержание
- Возможность встраивать аудиозаписи в бизнес-процессы - передача протоколов, содержания звонков, поиск истории по клиентам/контрагентам



Протоколирование совещаний

- В реальном режиме времени создается текстовый протокол совещания
- Поддерживается украинский, русский и двуязычный разговор
- Указывается говорящий и расставляются знаки препинания
- Удобный инструмент для редактирования протоколов

The screenshot displays a web interface for managing meeting recordings. At the top, there is a teal header with the text "ALL MEETINGS" and a language selector set to "En". Below the header is a search bar and a row of filters: "Date range" (12.02.2020 - 22.03.2020), "Language" (Ukrainian), "Agent" (choose agent), "Tags" (Budget, Regional Sales, ...), "Subjects" (Management), "Call duration", and "Silence period".

The main content area is split into two columns. The left column shows a list of meeting entries with the following details:

ID	Date	Duration
IDCall99900093	12.11.2020	30m46s
IDCall99900023	19.11.2020	65m56s
IDCall99900348	21.12.2020	40m06s
IDCall99900094	23.12.2020	60m42s
IDCall99900091	14.01.2021	45m06s
IDCall99900069	14.01.2021	23m16s
IDCall99900098	19.01.2021	52m06s

The right column shows a detailed view of the selected meeting (IDCall99900094). It features a waveform at the top with playback controls. Below the waveform, the transcript is displayed with speaker names and timestamps:

- Grygorenko:** 14m46s
Мені не дуже зрозуміло чому ми сперечаємося. Це все дрібниці. Давайте розглянемо бюджет. Загальний. Потім дискусія.
- Kuibash:** 15m08s
Добре. Я продовжу. Наш бюджет на дві тисячі двадцять перший рік включає також проект автоматизації аналітичних звітів колекторського центру. Тендер провели три місяці тому. З нашого боку все.
- Martiushko:** 15m26s
А коли планується почати проект? Вибачте я не по бюджету просто цікаво коли можна буде подивитися на звіти.
- Grygorenko:** 15m35s
Коля давай не зараз. Ви можете про це поговорити поза нарадою.
- Martiushko:** 15m42s
Так, так, добре.



Решение для контактцентров

Speech Analytics обрабатывает аудиозаписи и формирует файлы с текстом и аналитику сразу по завершению звонка

- Звонки с жалобами (включая требование эскалации)
- Звонки с угрозами (суд, защита прав потребителей, прочее)
- Звонки с определенной информацией (упоминания продукта/сервиса/конкурента/пр.)
- Звонки сообщения о проблемах (для банков актуально - сайт, банкоматы, интернет-банк)
- Статистика в разрезе клиентов/операторов/времени/продукта/...
- Настраиваемые метки

The screenshot shows a dashboard with a teal header and a white main area. The header has tabs for 'TODAY', 'ALL CALLS', 'DASHBOARDS', and 'DISCOVERY'. Below the header is a search bar and several filter buttons: 'Date range' (12.02.2020 - 22.03.2020), 'Language' (choose language), 'Agent' (choose agent), 'Tags' (StopWords, Complaints...), 'Subjects' (Management), 'Call duration' (>5m), and 'Silence period' (>20%). The main area contains a table with the following data:

Client	Time today	Call duration	StopWords	Complaints	Pricing	Competition	Agent
Tom Hayden	01:03:54	12m03s	⊙	⊙	€	👤	Martha
Christian Bale	07:03:55	2m03s	-	-	€	👤	Kelly
Sean Bean	08:03:02	22m03s	⊙	⊙	€	-	Ulle
Kate Beckinsale	08:04:20	6m23s	-	-	-	👤	Paul
Dirk Bogarde	08:04:35	2m53s	-	-	€	-	Sandra
Michael Caine	09:03:04	15m08s	⊙	⊙	€	-	Colin
Robert Carlyle	10:03:00	42m44s	-	⊙	-	-	Indris
John Cleese	12:05:04	16m08s	⊙	-	-	-	Tom
Sean Connery	13:21:02	11m54s	-	⊙	€	👤	Henry
Charles Dance	17:54:48	18m33s	⊙	⊙	-	👤	Judi
Sacha Baron Cohen	17:55:01	10m43s	⊙	-	-	👤	Chiwetel

At the bottom of the table, there is a summary row:

Total clients: 34	Total number of calls: 112	Total time of calls: 87m34s	Number of Agents made calls today: 12
-------------------	----------------------------	-----------------------------	---------------------------------------


CISCO

