

## Puheluiden litterointi

Puzzelin Voice Transcription -toiminto on mainio keino nostaa asiakaspalvelun tasoa. Sen avulla saadaan erinomainen käsitys puhelukanavalla tapahtuvista palvelutilanteista. Kyseessä on tärkeä ja tehokas työkalu kaikille yrityksille, jotka haluavat parantaa palvelutasoaan sisällyttämällä järjestelmäänsä aiemmat asiakaskohtaiset palvelutilanteet. Niiden avulla on helpompi ymmärtää asiakasta. Voice Transcription -toiminto litteroi kaikki tallennetut puhelut automaattisesti teksteiksi, jotka ovat asiakaspalvelujärjestelmää käyttävien asiakaspalvelijoiden käytössä palvelutilanteiden historiasivulla. Puheluiden litteroitu sisältö analysoidaan huolellisesti ennen kuin se toimitetaan asiakaspalvelijoille. Analyysi selvittää puhelun aihepiirit tai avainsanat lisäten niiden tunnisteet automaattisesti keskusteluihin. Näin asiakaspalvelujärjestelmä osaa ehdottaa asiakaspalvelijoille sopivia aiheita aiempien palvelutilanteiden perusteella.

Litteroituja puheluita voi lukea ja hakea media-arkistossa.

Puheluiden litterointi on tällä hetkellä saatavilla seuraavilla kielillä:

- englanti (kansainvälinen)
- norja
- ruotsi
- tanska
- suomi