

# Sept façons de mettre l'analyse vocale au service de votre entreprise

La voix de votre client en dit long sur votre entreprise et votre marché. Speech Analytics fournit une technologie avancée capable de révéler automatiquement l'intelligence de milliers, voire de millions, d'appels enregistrés. Vous bénéficiez d'une rapidité d'action inégalée.

Cette solution analytique de nouvelle génération peut révéler des informations clés pour repérer les facteurs de coûts, les tendances et les opportunités, identifier les forces et les faiblesses des processus et des produits, et comprendre comment vos offres sont perçues par le marché.

1

## Surveiller et Améliorer l'expérience Client

Optimisez les stratégies d'engagement client et de service omnicanal à travers les canaux assistés et en libre service en repérant les opportunités de processus, les points de défaillance et les obstacles technologiques.

2

## Transformez le Big Data en Intelligence exploitable

Des analyses de conversation sophistiquées extraient automatiquement des informations exploitables sur les clients à partir de données non structurées, ce qui permet de mettre en évidence les tendances à la hausse, les opportunités ou les domaines d'intérêt.

3

## Réduire les risques de non-conformité

Surveillez chaque appel afin de détecter les violations internes et externes des normes en repérant les anomalies, comme une vérification d'identité oubliée ou incorrecte, ou des divulgations non autorisées.

4

## Améliorer les performances des agents

Misez sur les appels qui ont le plus d'incidence sur votre entreprise. Identifiez les meilleures pratiques et les exigences en matière de formation, et empêchez la propagation potentielle d'un mauvais appel du service client.

5

## Augmenter l'efficacité des ventes

Identifiez les meilleures pratiques des agents en étudiant les conversations avec les clients qui ont débouché sur des ventes, notamment les scripts, la langue utilisée, les interactions de vente incitative/croisée et le traitement des revendications.

6

## Améliorer les opérations

Réduisez les appels entrants, évitez les rappels inutiles et écourtez les communications au profit des sites Web en libre-service et des systèmes de réponse vocale interactive en identifiant les raisons pour lesquelles les clients appellent votre centre de

7

## Faites de votre centre de contact un atout stratégique

Partagez des informations client avec vos équipes marketing, produit, back office et de direction afin d'aider votre entreprise à prendre de meilleures décisions en matière de campagnes marketing, de développement de produits, de processus d'assistance, de stratégie commerciale, etc.

### En savoir plus

Pour en savoir plus sur les démonstrations d'Avaya Speech Analytics ou pour les découvrir, contactez votre gestionnaire de compte Avaya ou votre partenaire agréé Avaya. Vous pouvez également consulter notre site à l'adresse [avaya.com/fr](https://www.avaya.com/fr).

