

GÜÇLÜ YANLARIMIZ

- Gerçek Zamanlı İşlemler**
Çözümümüz, temsilcilere ve yöneticilere gerçek zamanlı olarak yardımcı olarak hem çalışan deneyimini (EX) hem de müşteri deneyimini (CX) aynı anda iyileştirir.
- Konu Oluşturma ve Kullanıma Hazır Kategoriler**
Çözümümüz, 20 yılı aşkın uzmanlığımızla AI destekli konu oluşturma ve önceden tanımlanmış kategoriler sunar; diğer tedarikçiler için bu özellikler sadece on-prem sürümünde mevcuttur.
- Konuşma Tanımda Pazar Liderliği**
İngilizce'de %97'lik konuşma tanıma doğruluk oranımızla gurur duyuyoruz.
- Özelleştirme**
Diğer tedarikçilerle karşılaştırıldığında müşterilerimize daha fazla esneklik sunuyoruz.
- Profesyonel Hizmetler**
Profesyonel hizmetler ekibimiz, eğitim ve destekle ürünün en etkili şekilde kullanımını sağlar.

BAĞLANTI VE UYUM

ÖZELLİKLER

SESTEK

GENESYS™

Desteklenen Etkileşim Kanalları	In-house Developed Speech Recognition in 27 Languages + Outsourcing SR	Outsourcing Speech Recognition
Mevcut Entegrasyonlar	Genesys Cloud CC, Alotech, Zoom Meeting, Zendesk	Salesforce, Genesys Cloud

KONUŞMA ANALİTİĞİ

ÖZELLİKLER

SESTEK

GENESYS™

Tamamen Otomatik Kalite Yönetimi	✓	✓
Non-FCR (İlk Çağrıda Çözüm Sağlanmayanların Tanımlanması)	✓	✓
Gerçek Zamanlı Yardım	✓	✓
Kendi Kendine Pratik Modülü	✓	✓
Yapay Zeka ile Konu Oluşturma	✓	✓
Yapay Zeka ile Duygu Analizi	✓	✓
Müşteri Temsilcisi Değerlendirmesi	✓	✓
SaaS Olarak Kullanabilme	✓	✓
Varlık Tanıma	✓	✓
Özetleme	✓	✗*
Koçluk	✗	✓

* Bu özellik Genesys Cloud teklifinde mevcut değildir, yalnızca on-prem sürümünde mevcuttur.