

# Talegenkendelse Case Study

Et af Danmarks største forsikringselskaber har fået en unik indsigt i aktiviteterne i deres kontaktcenter. Ved brug af MIRSK Protalk Intelligence talegenkendelsesløsning kan selskabet nu automatisk transskribere mere end 300 timers samtaler om dagen, og derved opnå en ny og spændende viden omkring deres kundeforhold og hvorledes man bl.a. kan sikre en fortsat strøm af glade og tilfredse kunder.

Mange større virksomheder optager i dag samtaler til brug for træning og dokumentation.

Og i dag er man nået langt med at vide følgende om kunderne:

- Hvilke kunder der ringer.
- Hvornår og hvor længe kunderne ringer.
- Hvilket nummer kunderne ringer ind på.
- Hvor længe kunderne skal vente i kø
- Hvem kunderne vil tale med

Men helt grundlæggende ved man ikke hvad den præcise årsag er til at kunderne ringer, samt hvad kunderne siger. Denne udfordring har MIRSK løst med vores talegenkendelses løsning til kontaktcentre. Ved at transskribere alle samtaler konverteres samtalerne til tekst og er nu i et søgbart format.

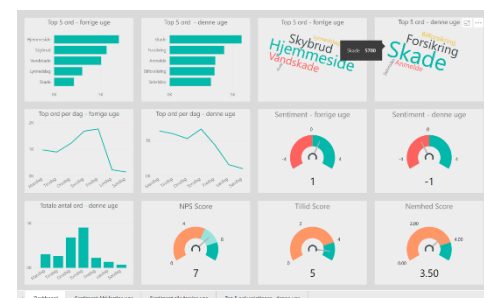
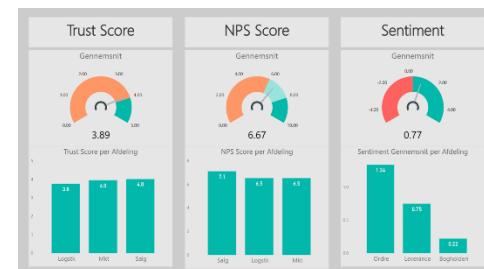
Nu kan en række udvalgte nøgleord identificeres som systemet prioriterer og illustrere når samtalerne bliver konverteret til tekst

Dermed kan medarbejdere på tværs af organisationen få en unik indsigt i bla:

- Sentiment analyse - objektiv vurdering af hvert opkald
- Optimere kvalitetssikring af kald, samt frigørelse ressourcer
- Emner der bliver talt om
- Antal interne opkald på tværs af organisationen
- Spotte mulige nye trends og tendenser
- Finde og identificere årsager til churn

MIRSK har siden 2014 leveret diktering og talegenkendelsesløsninger til over 30.000 brugere inden for det offentlige og private.

MIRSK er i dag Danmarks eneste producent af danskudviklet talegenkendelse, og har omfattende erfaring med brug af talegenkendelse i alle størrelser af organisationer.



**MIRSK**  
Speech Technology

Såfremt du er interesseret i at høre mere om MIRSK så kig endelig forbi vores hjemmeside

MIRSK Digital ApS - +45 70260034 – [www.mirsk.com](http://www.mirsk.com)