



Índice

1. Descrição.....	02
2. Integração com Adportas RecKall.....	02
3. Características.....	02
Análise de sentimentos.	
Discurso analítico.	
Funções de navegação.	
Notas de análise.	
Relatórios personalizados.	
Enviar por email.	
4. Vantagens.....	02
5. Configuração Adportas ASRKall por usuário.....	03
6. Visualização ASR geral na guia de gravações.....	03
7. Visualização Geral do Transcritor.....	04
8. Administrador de tópicos.....	05
9. Visão Geral da Análise de Sentimentos.....	05
10. Visualize uma conversa positiva.....	06
11. Visualização de Conversa Negativa.....	06
12. Exibição completa da conversa.....	07
13. Pesquise por tipo de chamada.....	07
14. Exibir gráficos gerais de desempenho.....	08
15. Gráfico de desempenho por agente para avaliação interna.....	09



1. Descrição:

O *Adportas ASR Kall* é uma solução de transcrição de fala para texto que oferece análise profunda de sentimento e fala. Com essa tecnologia, é possível analisar cada canal da ligação de forma independente, identificar os sentimentos expressos e coletar informações valiosas para melhorar a experiência do cliente e otimizar a eficiência dos agentes, melhorando assim a jornada do cliente em cada interação com sua empresa.

2. Integração com Adportas RecKall:

O *Adportas ASR Kall* foi projetado para se integrar perfeitamente ao nosso gravador de voz *Adportas RecKall*. Isso permite fácil acesso a todas as gravações e análise precisa de cada chamada.

3. Características:

Análise de sentimentos:

O *Adportas ASR Kall* identifica os sentimentos expressos pelo cliente e pelo agente em cada ligação.

Discurso analítico:

A tecnologia analisa a fala de cada gravação e fornece informações valiosas para melhorar a eficiência dos agentes.

Funções de navegação:

Com a função "pular para", você pode ir diretamente para o momento específico da chamada que deseja analisar. A função de avanço rápido permite avançar rapidamente na gravação.

Notas de análise:

Adportas ASR Kall permite adicionar notas sobre os sentimentos identificados em cada gravação.

Relatórios personalizados:

Relatórios detalhados mostrando a média dos sentimentos nas gravações podem ser gerados e exportados para o Excel.

Enviar por email:

Os relatórios podem ser periodicamente enviados por e-mail para fácil revisão.

4. Vantagens:

Análise precisa de sentimentos e fala.

Fácil integração com *Adportas RecKall*.

Recursos de navegação e notas de análise para uma revisão mais eficiente.

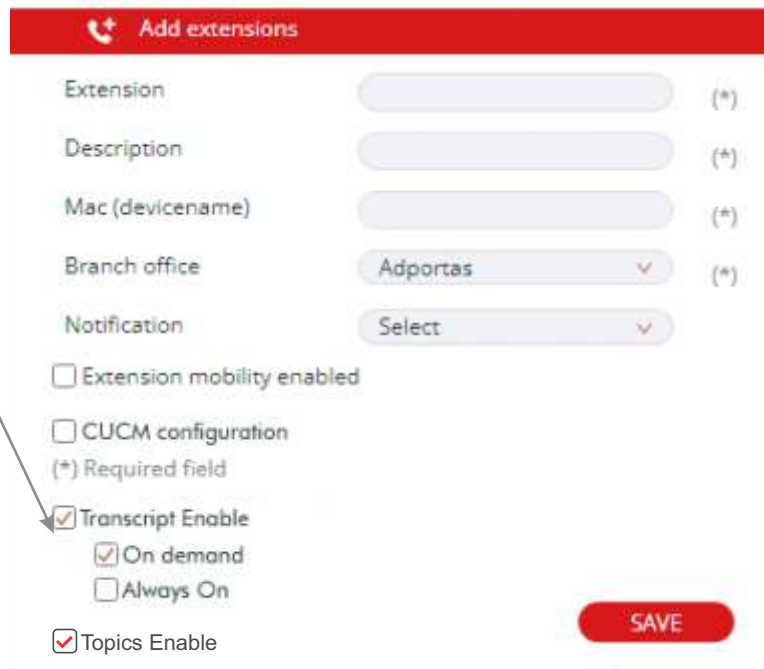
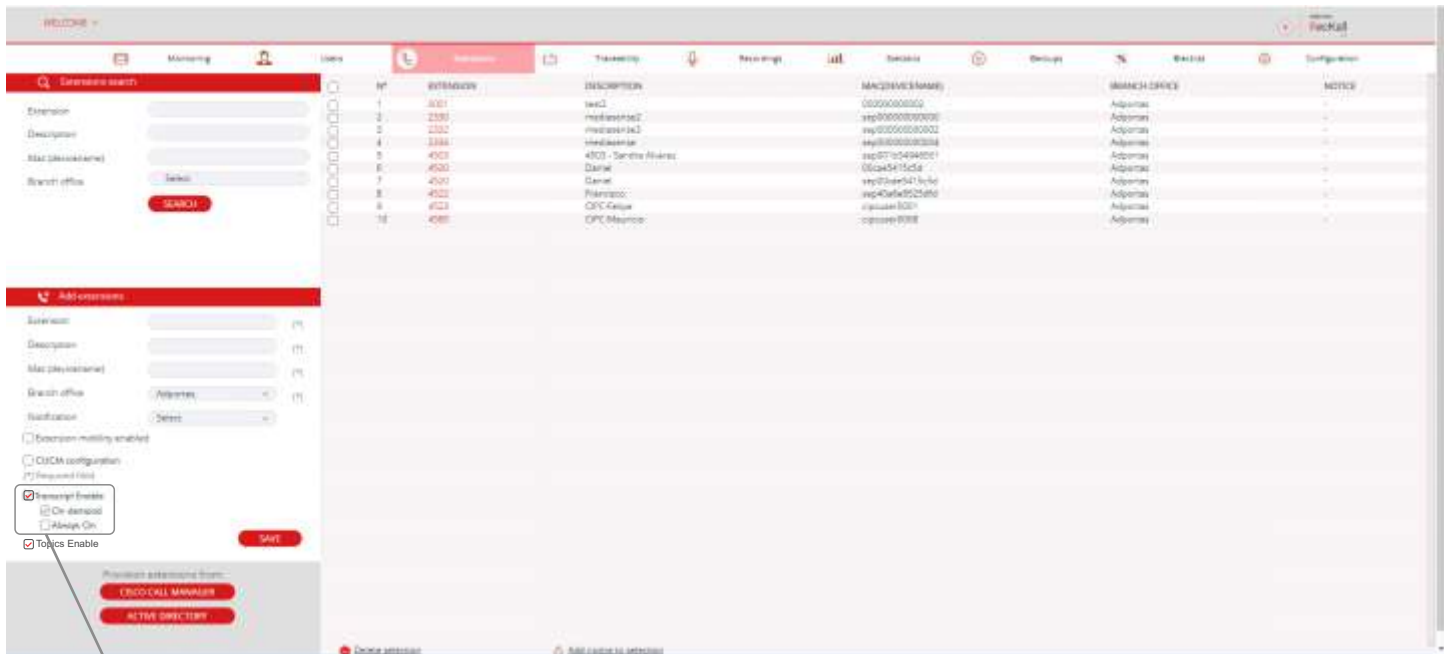
Relatórios personalizados e entrega por e-mail para fácil revisão.

Melhor experiência do cliente e otimização da eficiência do agente.



5. Configuração Adportas ASRCall por usuário.

É possível configurar os usuários do sistema de gravação Adportas RecCall e selecionar a opção de transcrição permanente ou sob demanda.





7. Visualização geral do transcritor

A seção de reprodução do tradutor permite pesquisar por palavra-chave os termos de interesse por canal independente, bem como clicar em palavras dentro do texto e levar o áudio para esse mesmo carimbo de tempo.

The screenshot displays the ASR Kall interface. At the top, there is a search bar with 'Newtown' entered and three filter tabs: 'Insurance plans', 'Health', and 'Life'. Below this is an audio player with a waveform, play/pause buttons, and a progress bar showing '0:00:20 / 0:01:29'. The ID 'Grabación: 264610' and speaker information are also visible. The main section is titled 'TRANSCRIPT' and contains a list of 13 dialogue turns between Speaker 1 and Speaker 2. Key terms like 'insurance plans', 'Alabama', and 'health, Life and Gold' are highlighted in the transcript.

Canais separados

- ▶ **Speaker 1** Good evening, my name is Jessica, what can I do for you?
- ▶ **Speaker 2** Yes, hello Jessica you speak with Mr. Diaz I need to know which **insurance plans** are available for a 60 year old ex marine?



8. Configurador de Tópicos

O Configurador de Tópicos permite criar grupos de interesse recorrentes para cada cliente e adicionar palavras ou grupos de palavras para melhorar a percepção do *Adportas ASRCall* em relação a esses termos específicos para cada vertical de negócios.

ID	EXTENSION	DESCRIPTION	MACADDRESS	BRANCH OFFICE	NOTES
1	3001	teste	000000000000	Adportas	-
2	2300	Health insurance	999999999999	Adportas	-
3	2300	Health insurance	999999999999	Adportas	-
4	2300	Health insurance	999999999999	Adportas	-
5	4000	ABC - Santa Maria	999999999999	Adportas	-
6	4000	Daniel	00004511568	Adportas	-
7	4000	Daniel	999999999999	Adportas	-
8	4000	Financeiro	999999999999	Adportas	-
9	4000	OPC Caixa	999999999999	Adportas	-
10	4000	OPC Mercado	999999999999	Adportas	-

+ New group

- Health insurance
 - Words
- Sales
 - business development, Customer service, close deal, delivery date ...
- Family Plans
 - deductible, coinsurance, co-pay, beneficiary ...
- Financial terms
 - bull Market, exchange, broker, trading account ...
- Discounts
 - Close deal, special discount, promotion, coupon ...



9. Visão Geral da Análise de Sentimentos

A funcionalidade de análise de sentimento permite detectar através das palavras utilizadas, o tipo de sentimento que está envolvido em cada conversa, são evidenciados por cores e notas para avaliação do agente, cliente e chamada.

The screenshot displays the ASR Kall interface for a call analysis. At the top, there is a search bar with 'Newtown' and a list of keywords: 'Help', 'thank you', and 'good news'. Below this is a waveform visualization of the audio with playback controls (play, pause, stop, zoom, volume) and a progress bar showing 0:00:20 / 0:01:29. The recording ID is 264610, and the speakers are identified as Speaker 1 (+5511991469432) and Speaker 2 (+562992360437).

The main section is titled 'SENTIMENT SCORE' and shows a calculation: **7,5** Agent Score + **5** Client Score = **6,25** Call Total Score.

Below this, the 'TOPICS' section lists three categories with checkmarks: **Positive Statements (5)**, **Resolution Indicators (7)**, and **Thankfulness (4)**.

The 'KEYWORDS' section shows three highlighted terms: **help**, **thank you**, and **good news**.

The 'TRANSCRIPT' section shows a list of speaker turns with sentiment highlights in green:

- Speaker 1: I wanna tell you how much I need your **help!!!**
- Speaker 2: Of course, what can I do for you?
- Speaker 1: I want to change my life insurance plan, for a more complete one, is that possible?
- Speaker 2: For sure, we can upgrade your actual plan, Mrs. Johnson...
- Speaker 1: Oh my gosh, **good news!**
- Speaker 2: But first I need to know your plan's ID...
- Speaker 1: yes, 665-31-421
- Speaker 2: **Thank you!** very much!!!



10. Visualize Conversas Positivas

Quando o sistema detecta palavras positivas, mostra-as na cor verde em ambos os canais (agente e cliente).

TRANSCRIPT

- ▶ Speaker 1 Thanks for waiting Armando...
- ▶ Speaker 2 2. Here I am...!
- ▶ Speaker 1 Well, after double checking, I can **confirm** you have been **upgraded**
- ▶ Speaker 2 **Eurekaaa...**
- ▶ Speaker 2 Which are next steps?
- ▶ Speaker 1 We need to define where and when you want to go to the doctor
- ▶ Speaker 2 Mmmmm, that's a hard one, I don't like doctors!! **Hahaha**
- ▶ Speaker 1 But maybe next week will be fine
- ▶ Speaker 2 Tuesday?
- ▶ Speaker 1 **Better** on Thursday...
- ▶ Speaker 2 Afternoon?
- ▶ Speaker 1 Ok
- ▶ Speaker 2 15:30 hrs?
- ▶ Speaker 1 **Perfect for me...**
- ▶ Speaker 2 In thar case, I am scheduling your appointment and sending via email
- ▶ Speaker 1 Wow that is **very kind** from you...
- ▶ Speaker 2 No worries, we are here to **better assist** you when possible.....

11. Visualize conversas negativas

Quando o sistema detecta palavras negativas, ele as mostra em vermelho em ambos os canais (agente e cliente).

TRANSCRIPT

- ▶ Speaker 1 Somebody is **lying** right now...
- ▶ Speaker 2 How come?
- ▶ Speaker 1 I was told my subscription plan was **expired** last month, and it's not...
- ▶ Speaker 2 Really?
- ▶ Speaker 1 For sure, this is truly **unbelievable**, your's is a **shitty** client's service desk...
- ▶ Speaker 2 Please let me check what went wrong, Mr.?
- ▶ Speaker 1 You don't even know my name? **Ridiculous...**
- ▶ Speaker 2 I have a problem on CRM tool roght now sir...
- ▶ Speaker 1 Should have suppose this company does not **nothing working** properly...
- ▶ Speaker 1 I want to **cancel my health plan**, I am sick and tire...
- ▶ Speaker 2 Is there anything we can do in order to change your mind?
- ▶ Speaker 1 Yes, **go to hell.....!!!!**



12. Visualização completa da conversa

Todas as transcrições com análise de sentimento terão as palavras positivas e negativas destacadas nas cores verde e vermelha por canal separado (agente e cliente), o que permite uma rápida visualização pelos supervisores da área.

TRANSCRIPT

- Speaker 1 1. Very **sorry to hear** that...
- Speaker 2 Well, I am telling you **the truth** no email **ever came noticing** this issue...
- Speaker 1 **Really strange situation**. Mr. Collins. Do you have another email adress?
- Speaker 2 No I don't. I **hate internet**.....!!!!
- Speaker 1 Ok, maybe your wife has?
- Speaker 2 Are you **kidding me?** My wife **died last year, shame on you!!!**
- Speaker 1 **Really sorry to hear** this, please accept my very sorry...
- Speaker 2 No problem, I should have **imagine...**
- Speaker 1 Imagine what?
- Speaker 2 You are a unprepare agent....
- Speaker 1 Me? Unprepare? You have no ideia about me sir....
- Speaker 2 **Sorry for that, my apologies...**
- Speaker 1 No problem, **thanks for apologising...**

13. Pesquisa por tipo de chamada

O buscador permite consultas por filtros como tipo de sentimento por ligação, agente e datas.

Os gráficos exibidos pelo sistema permitem que cada atendimento seja avaliado individualmente por agente ou cliente e emitir notas até mesmo para o atendimento em geral.

2023/01/21 - 2023/02/10

Call - Duration Greater than

Positive Calls
Negative Calls
Neutral Calls

Per Agent
Per Client
Per Group
Per Number

[+ Add filters](#) Search

Extension number: 2432

● NEGATIVE
● NEUTRAL
● POSITIVE

OVERVIEW
SENTIMENT
TOPICS
CALLS

CALLS

74

+66%

NEGATIVE

5

+23%

NEUTRAL

28

+23%

POSITIVE

8

+18%



15. Gráfico de desempenho por agente para avaliação interna.

A solução permite pesquisar por agente e datas para ter uma avaliação automática do desempenho do colaborador em relação ao número de ligações positivas, negativas e neutras.

