

Het vastleggen van telefoongesprekken verbeteren en meer tijd besteden aan persoonlijke interactie? Met Unexus Connect kun je vanaf nu elk gesprek automatisch samenvatten en vastleggen. Dankzij de geavanceerde AI-oplossingen bespaar je per gesprek minimaal 1 tot 2 minuten. En dat scheelt!

Traditioneel moeten medewerkers na elk klantcontact een korte samenvatting maken. Dit biedt inzicht in klantinteracties en helpt bij het aansturen van het klantcontactcentrum. Echter, het notuleren tijdens gesprekken leidt tot een beperkte focus op de klant en vereist extra tijd voor het opstellen van een kwalitatieve samenvatting. En dat, zo vinden wij, moet anders.

3 voordelen van Automatisch Samenvatten (AI)



Verhoogde efficiëntie- Bespaar gemiddeld 1-2 minuten per gesprek



Betere gesprekskwaliteit - Volledige focus tijdens het gesprek



Duidelijkere samenvattingen - Altijd dezelfde hoge kwaliteit

Hoe werkt het?

Unexus gebruikt Microsoft Speech Recognition om elk gesprek over te zetten naar tekst, vervolgens gebruiken we Azure OpenAI om de tekst samen te vatten in één alinea. Het model begrijpt de tekst en genereert een samenvatting op basis van de kernpunten. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een door Unexus geschreven prompt. Nawerktijd is nauwelijks meer nodig en voortaan is de kwaliteit van de samenvattingen van dezelfde hoge kwaliteit.

Privacy & Security

Data wordt voor verwerking naar Microsoft gestuurd, maar niet opgeslagen (**Transient Data**). De gegevens zijn beveiligd binnen de Unexus-omgeving. Samenvattingen worden opgeslagen in de Unexus-database en zijn toegankelijk voor gebruikers op basis van hun toegangsrechten. Gegevens worden nooit met derden gedeeld, tenzij de klant hiervoor expliciet toestemming geeft, bijvoorbeeld voor integratie met CRM- of Klantvolgsystemen (KVS). Samenvattingen worden na één jaar automatisch gewist.

Samenvattingen worden gemaakt op basis van gesprekopnames. Wanneer gesprekopname is ingeschakeld in Unexus Connect, moeten klanten hiervan op de hoogte worden gebracht.



Het grote voordeel is dat medewerkers zelf geen notities meer hoeven te maken. Dat kostte per gesprek een paar minuten, en op de duizenden telefoontjes die ieder jaar binnenkomen scheelt dat enorm veel tijd.

Woontij



Veelgestelde vragen

V: Waar wordt de samenvatting opgeslagen?

A: Bij contact historie. Unexus is in gesprek met meerdere leveranciers van KVS om de samenvatting ook hier zichtbaar te maken.

V: Welke talen worden herkend met automatisch samenvatten?

A: Op dit moment is het alleen Nederlands. Engels volgt dit jaar nog.

V: Als ik een gesprek doorverbind, wordt dit meegenomen in de samenvatting?

A: Ja, maar dan moet je wel de opname door laten lopen, dit is een configuratie.

V: Kan ik de gemaakte samenvattingen exporteren uit Unexus connect?

A: Ja, als supervisor kan je de contacthistorie exporteren naar bijvoorbeeld excel, daarnaast is de Unexus database direct toegankelijk voor BI.