



Talegenkendelse



Indsigt i kundedialog som aldrig før

● Marttin Stuart Nielsen, Recordit.nu

● Peder Nørgaard, Recordit.nu



Hvem er vi

Etableret i 2004

5 ansatte



125+ installationer med voice recording i lang række forskellig brancher og virksomheder.

Kunde- & Kontaktcentre

Borgerservice

IT-Servicedesk

Bank og forsikring

Trafikkontrol og overvågning

”Gennem effektiv udvikling af mennesker og systemer, giver vi virksomheder mulighed for, at dyrke deres fulde potentiale.”



Marttin Stuart Nielsen, Chefkonsulent

20+ års erfaring fra kontaktcentre i finans-, transport- og telebranchen, både front- og backoffice. Heraf de fleste som team- eller driftsleder.

Erfaring med træning, uddannelse og coaching samt undervisning i målrettet kommunikation.



Peder Nørgaard Hald, Direktør

Arbejdet med telefoni i mere end 20 år.

Erfaring med implementering af optagede samtaler i næsten alle brancher og typer af virksomheder.





Kilder til viden



Statistikker

Customer
Journey
Mapping

Årsags-
registrering

Kunde-
informationer

Samtaletid

Tilfredsheds-
målinger

Klager

Ventetid

Prognoser

Efterbehand-
lingstid

Projekter

Træning

Coaching

Erfaring

Uddannelse

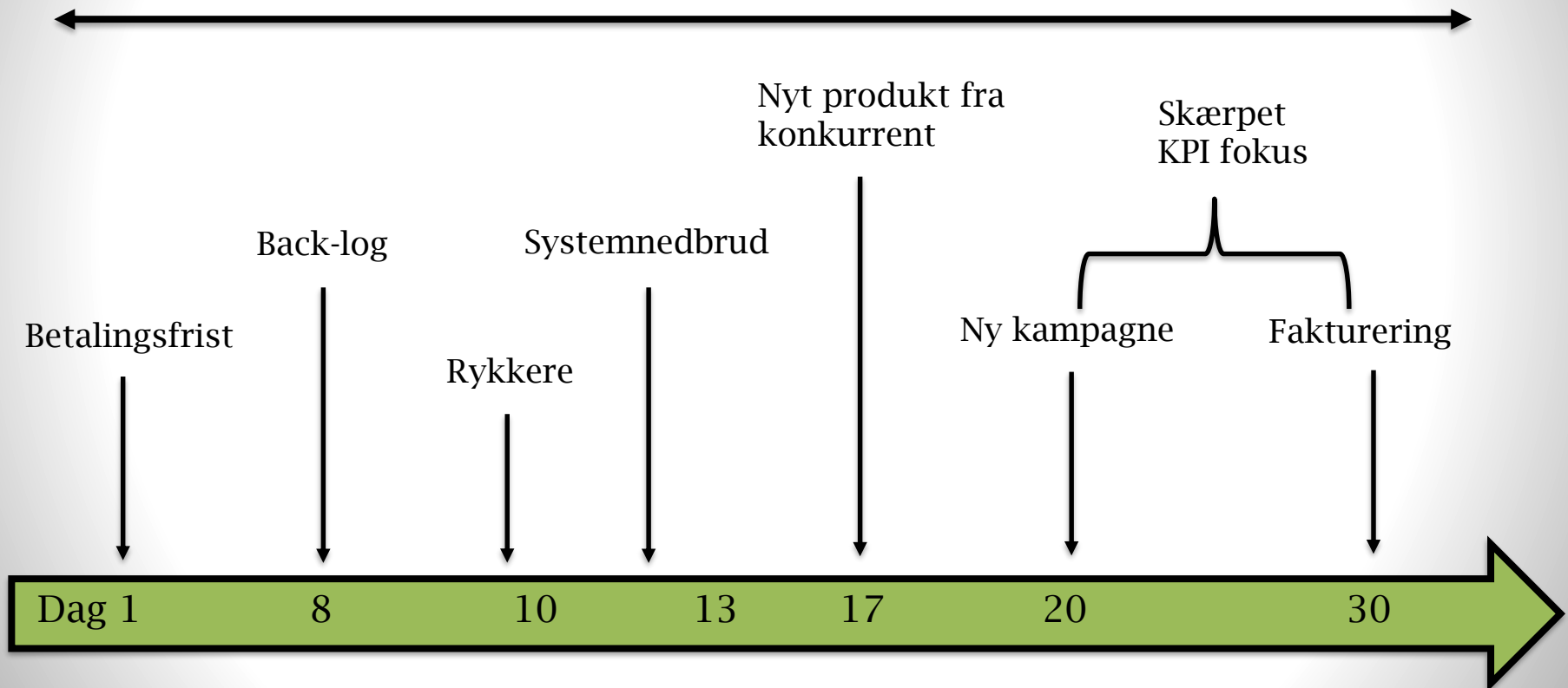


Hvad siger kunderne?



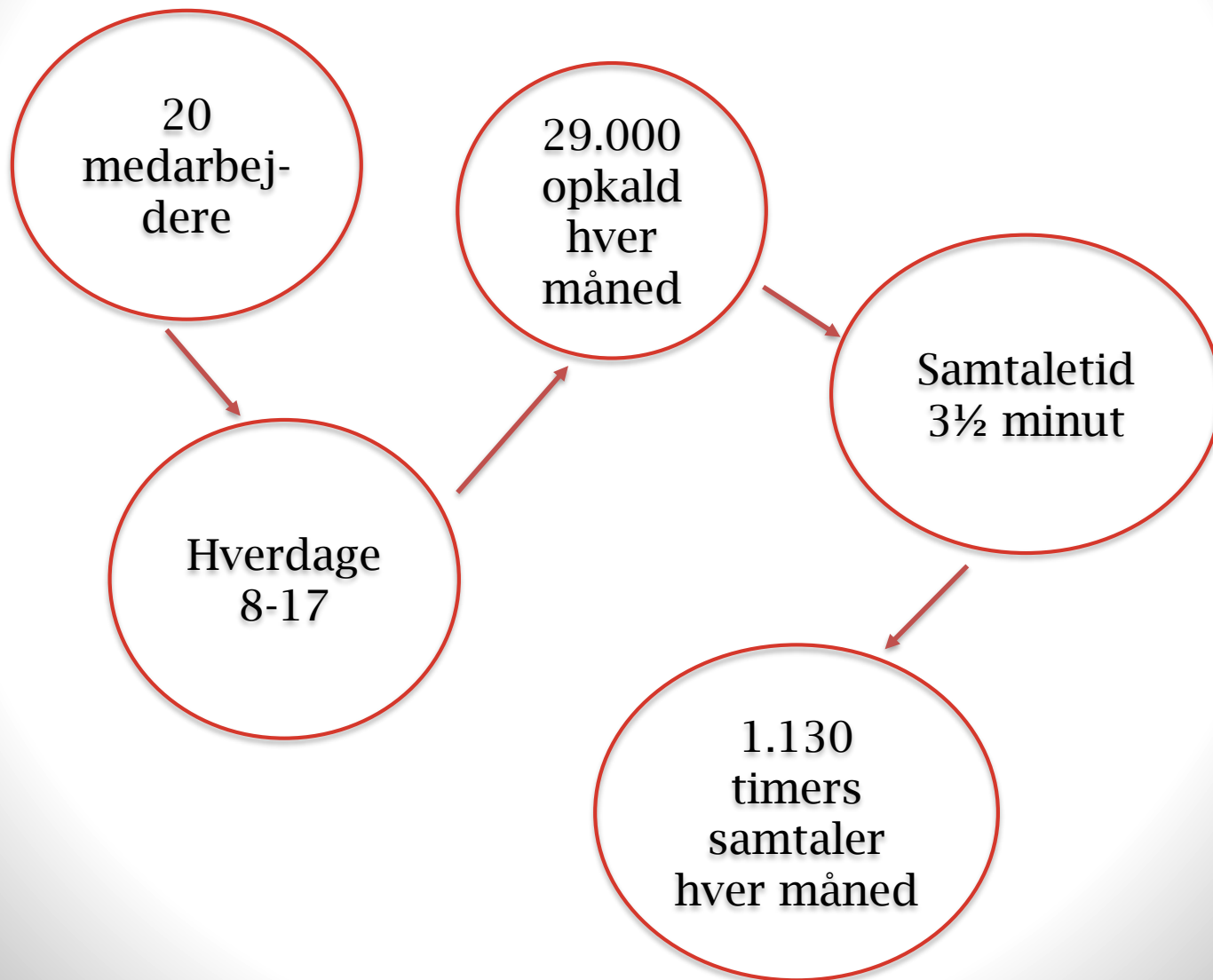


Kundeheenvendelser



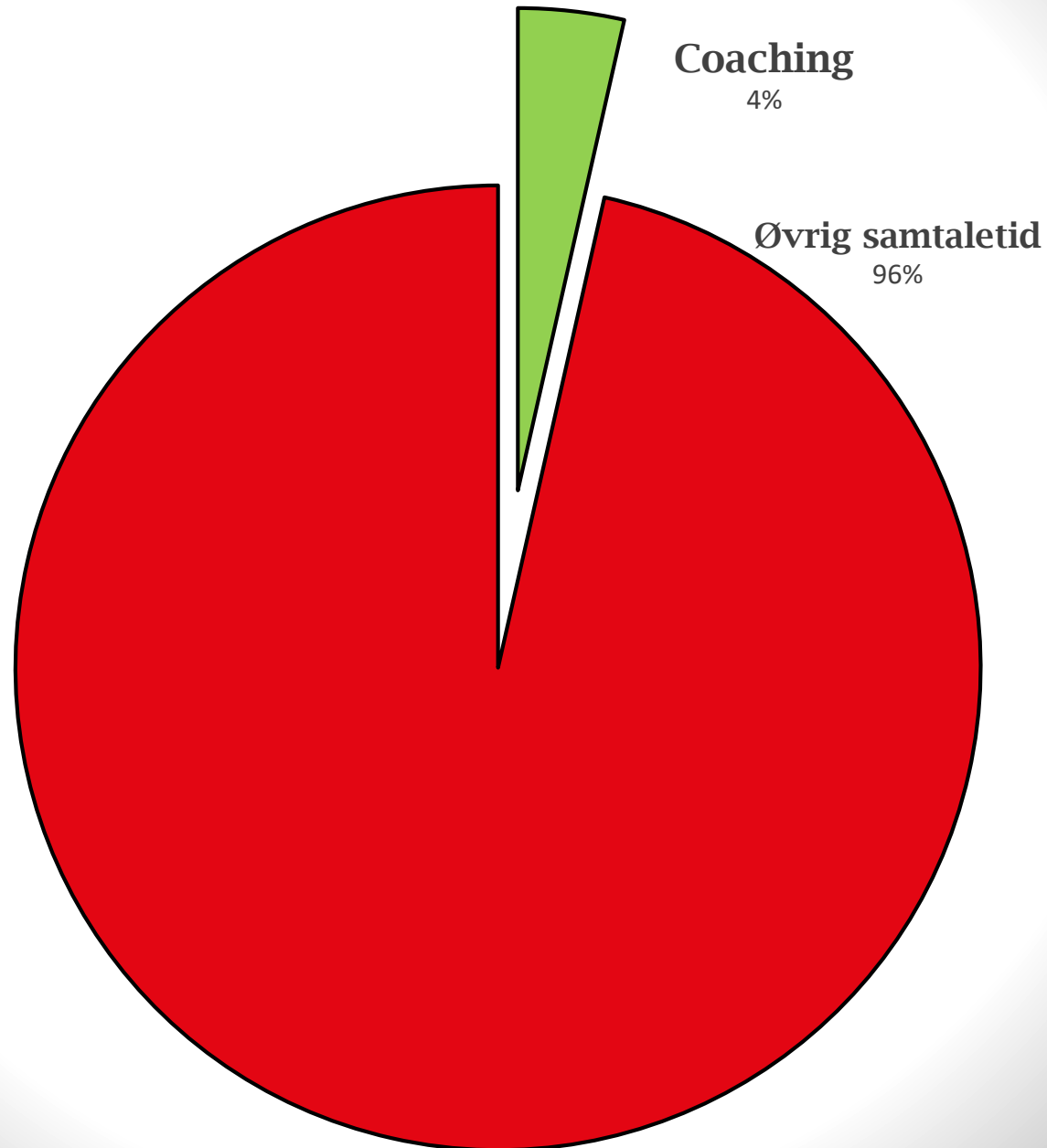


Et eksempel





Et eksempel - fortsat





Indsigt i kundedialog som aldrig før



Er talegenkendelse svært?



To skotter i en elevator

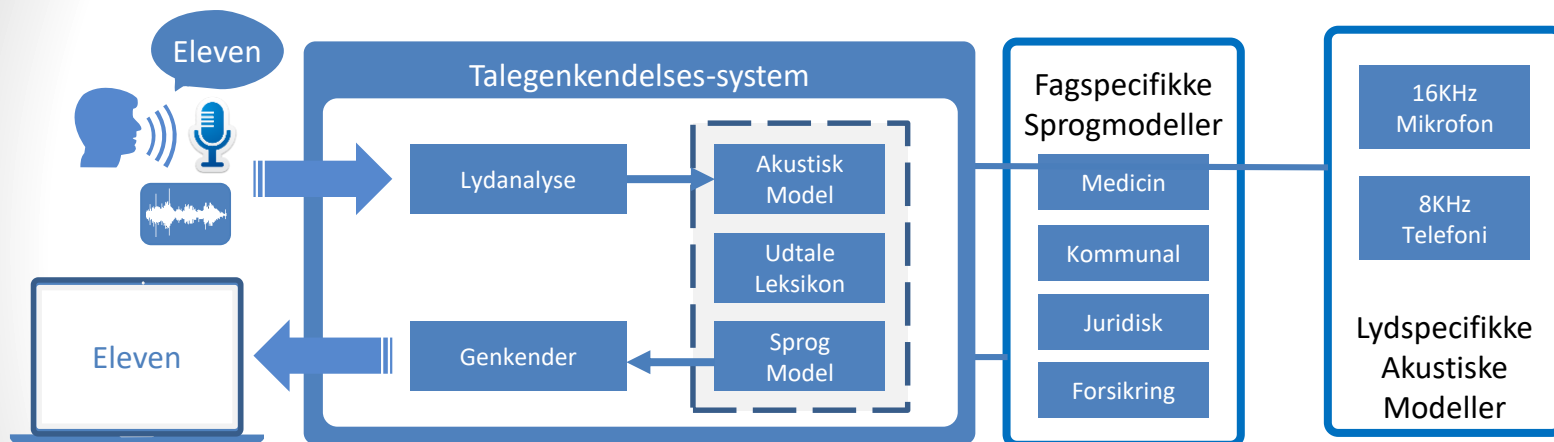


Er talegenkendelse svært?

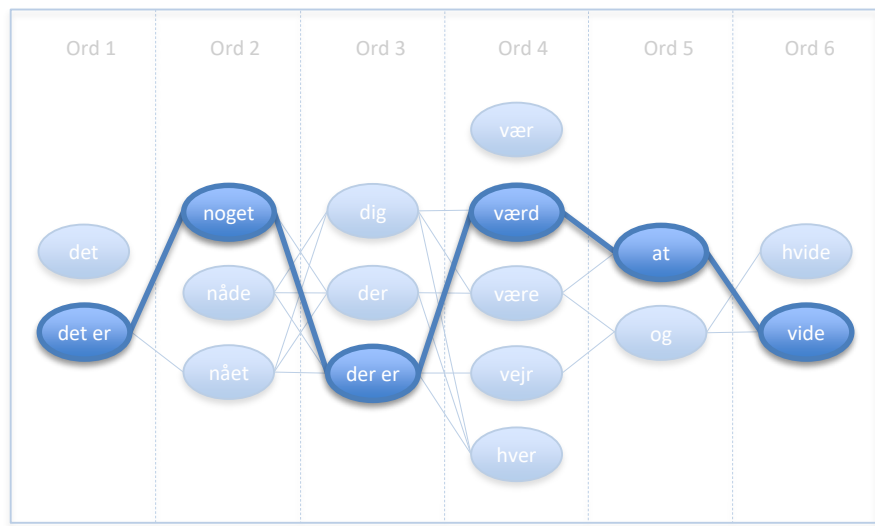




- Dialekter
- Baggrundsstøj
- Udtaleforskellige
- Flere ord kan lyde ens når de udtales
- Forsinkelse på lyden
- Tekniske udtryk/fagtermer/branchespecifikke
- Ord kan/skal oversættes forskelligt
- Anden tale, der er irrelevant
- Den tekniske kvalitet af samtalen
- Fyldord



Sprogmodel - Sandsynlighedsberegning



Talegenkendelse er en proces, der involverer at identificere ord og sætninger i lyd og oversætte dem til tekst.

Hvordan kan det bruges i Kontaktcentret ?



- Samtaler optages, talegenkendes og gemmes som tekst
- Liste med særligt interessante ord (key-words)
- Alle samtaler bliver indekseret med evt. key-words



Home Tools Options Log off Username: Mirsk ?

RECORDIT[®]

Search

Date: From: [] Till: []
Duration: From: [] [s] Till: [] [s]
Name: []
Telephone number or ID: []
Category: []

Time of Day: From: [] Till: []
Direction: []
Annotation: []
Notes: []
NPS score: []
Transcription progress: []
Identifier: 20180202_105106_o8442

Search Save Query Cancel

K < 1 > 1 recordings

	Date & Time	Duration		NPS score	Transcription progress	Remote ID	Name of remote	Local ID	Name of local	Identifier
▶	02/02/2018 10:51:06	0:03:59			Afskrevet					20180202_105106_o8442_SN81013

K < 1 > A B C D E F G H I J L M N O P Q S U V X AZ

▶ 0:01 | 0:00 | forsikret (44 s) | 0:47 | 1:35 | 2:23 | 3:11



Det ligger der også

```
44 2018-06-07 09:21:06,682 [6] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Transcription started with J:\20180109_085029_06777_SNR1013.wav.exans
45 2018-06-07 09:21:06,677 [6] INFO Mirak.Core.Diagnostics - Base Version: 2.4.9.0, Base.NET Version: 2.4.10.0, BaseFX Version: 2.4.9.0
46 2018-06-07 09:21:06,677 [6] INFO Mirak.Core.Diagnostics - Base init error, code=BASE_ERROR_ALREADY, already initialized=true
47 2018-06-07 09:22:28,664 [9] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - Start transcribers if needed
48 2018-06-07 09:22:39,920 [8] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Waiting for text
49 2018-06-07 09:24:29,864 [10] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - Start transcribers if needed
50 2018-06-07 09:26:26,837 [6] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Waiting for text
51 2018-06-07 09:26:29,664 [31] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - Start transcribers if needed
52 2018-06-07 09:27:07,055 [9] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Stopped waiting for text after 20750 ms
53 2018-06-07 09:27:07,055 [8] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Text done after 267135
54 2018-06-07 09:27:07,055 [8] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Transcription ended
55 2018-06-07 09:27:07,055 [9] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: TextReceiverMonitor: Callcount: 266 TextReceiverMonitor: Descall: 6/7/2018
9:27:07 AM Transcription: Callcount: 389 Transcription: Descall: 6/7/2018 9:26:49 AM Player: Playback: Callcount: 1878 Player: Playback: Lastcall: 6/7/2018 9:26:42:55 AM
56 2018-06-07 09:27:07,117 [8] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - Transcription done successfully from file: J:\20180109_085029_06777_SNR1013.wav.trans
57 2018-06-07 09:27:07,117 [8] DEBUG Mirak.RSR.RecordIt.RecordItTranscriptionService - Transcription completed successfully
58 2018-06-07 09:27:07,927 [8] DEBUG Mirak.RSR.RecordIt.RecordItTranscriptionService - Transcription completed successfully
:00:01:42,5280000,chatken :00:01:10,9120000,pris :00:01:14,2400000,medarbejder :00:01:20,6400000,police :00:01:27,2960000,e-boks :00:01:30,6240000,kontrakt
:00:01:42,5280000,forsikret :00:01:49,1840000,bil :00:01:49,3120000,god :00:01:55,5360000,CPR :00:02:06,0960000,bil :00:02:21,4400000,registrationsnummer :00:02:28,0960000,auto
:00:02:42,2960000,for :00:03:07,1360000,efilekade :00:03:07,1360000,sende :00:03:14,5600000,selvrisiko :00:03:34,0160000,bil :00:03:42,0800000,nummer
:00:03:42,0800000,brev :00:04:00,2000000,nr :00:04:00,2000000,bil :00:04:00,2000000,ogjet :00:04:00,2000000,automatisk :00:04:00,2000000,forsikring :00:04:00,2000000,hare
:00:04:00,2000000,kolleger :00:04:00,2000000,send :00:04:00,2000000,police :00:04:00,2000000,sendt :00:04:00,2000000,sendt :00:04:00,2000000,sendt
:00:04:00,2000000,e-boks :00:04:00,2000000,e-mail :00:04:00,2000000,sendt :00:04:00,2000000,mall :00:04:00,2000000,adresse :00:04:00,2000000,af :00:04:00,2000000,gemle
:00:04:00,2000000,mall :00:04:00,2000000,CPR :00:04:00,2000000,mall :00:04:00,2000000,holster :00:04:00,2000000,forsikringer :00:04:00,2000000,police :00:04:00,2000000,god
:00:04:00,2000000
59 2018-06-07 09:27:07,929 [9] DEBUG Mirak.RSR.RecordIt.RecordItTranscriptionService - Transcription: Høreløsning du taler med CHRISTIAN Christiansen det er John som skal hjælpe dig med
har lige købt ny bil og der kommer ikke lige nu jeg blev atvakt og det andet så ved jeg har forsikret hos ias okay og jeg kan køre på januarvej med at det dukker lige om
på chatten og fik aftalt pris og det hele ja det kommer jeg i det kan jeg ikke få tilsendt en police ja e-boks og nu får jeg i dag fået oplyst at jeg skal gøre kontrakt til jeg med
håndblik på et få forsikret min nye bil okay jeg forstår ikke rigtig dog det kan jeg godt følge dig i så jeg lige låne dit CPR-nummer det kan du tro CPR 170.659.1.010 10 20 -
21 87 lad os prøve at se om du kan få det er Audi A3 med registreringsnummer og det hele i en halv fjerds 04:38 ja jeg kan godt yes som aftalt både med auto hjælp og
at du ikke kan se det her den pasget fri. Friskade fra ja og hvad hedder appen 2000 kroner selv sende selvrisiko som der var men ja tak skal vi også har jeg fik en ny bil på den også
og er det dem ja syntes nummer men den ja jeg ved ikke hvad der skete kan du ændre nej så ja jeg kan sagtens se det hele Sarah og alt er faktisk i den skønne bide det er borte
det at det her deres det blev du har fået tillykke brev men du har fået ny bil det er det noget som systemet automatisk sender ud og det er lige til at printe ud igen ved at man har
vejet det har forsikring godt så er det vel bare at det har krydset hinanden så okay godt nok så på der det kan du have fuldstandig borte fra fordi at forsikringen er tegnet ja det
har min kollega gjort og da jeg har snakket med dig så ja alt er i sin skønne bide du kan bare se bort fra det brev vi har sendt dig godt den vil jeg gerne men kan jeg få en
police så ja det gør du skal i har er sendt ud til dig og det er ikke så stort det er fordi man såge nemlig den har du om den har du morgen altså og ja det er lang tid siden nu det
er lang tid siden er det er sendt ud men det er sendt begge på e-boks men police lange indmeldt er på e-mail den er sendt til din mail adresse der hedder John Schmidt @ gmail com
ok så det er nogle få gammel mail der først okay når det er min gamle mail ja den har jeg ikke mere så okay det retter jeg lige man skrive i stedet for det vil jeg gerne
sende. o ja fik ja altså nu mere årsag ja ja så er det sendt CPR 10 40 0 9 - 10 10. fire klar her så i skil ja en mail her det er en gmail com okay så aftaltet vi fransstatet
Roldag dig opdatere på ifmt til disse forsikringer men jeg får bare lige sendesat den har police john så den har du indenfor sen minutet så har du mit e-mail med med police det
lyder bedre god tak skal jeg ikke ja velkommen Lars rigtig god weekend trods tak i lige mail til dig tak for det med
60 2018-06-07 09:27:07,928 [10] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - Start transcribers if needed
61 2018-06-07 09:27:07,929 [10] DEBUG Mirak.RSR.RecordIt.RecordItTranscriptionService - GetFileForTranscribe called
62 2018-06-07 09:27:10,889 [8] DEBUG Mirak.RSR.RecordIt.RecordItTranscriptionService - MatFileForTranscription file: J:\20180109_105057_09590_SNR1013.wav
63 2018-06-07 09:27:11,145 [9] INFO Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Transcription started with J:\20180104_105057_09590_SNR1013.wav.exans
64 2018-06-07 09:27:11,168 [8] INFO Mirak.Core.Diagnostics - Base Version: 2.4.9.0, Base.NET Version: 2.4.10.0, BaseFX Version: 2.4.9.0
65 2018-06-07 09:27:11,168 [8] INFO Mirak.Core.Diagnostics - Base init error, code=BASE_ERROR_ALREADY, already initialized=true
66 2018-06-07 09:28:06,240 [8] DEBUG Mirak.RSR.TranscriptionWorkerService.Transcriber - recordit@mirak.com: Waiting for text
```

● Tale konverteret til tekst



al!ka



- Etableret i 1903
- Fokus på forsikring til private
- Slogan siden 2007 "Alka – gør det enkelt"
- Har siden 2014 haft endnu mere fokus på kundeoplevelsen
- Blev i 2018 solgt til Tryg (opkøb blev godkendt i 2019)



- Fokus på kundeoplevelsen
- Forankret hos topledelsen, der har fastholdt fokus
- Mindre fokus på salg og KPI'er
- Mere fokus på eksisterende kunder og ikke nye kunder
- Lade kunderne være ambassadører og sælgere
- Digitalisering med kundefokus
- Træning og uddannelse af medarbejderne



2018

Nomineret:

Årets digitale finansvirksomhed



Bedste digitale kundeløsning



alka Alka Forsikring
5.081 følgere
9md.

Vi leverer Danmarks bedste digitale kundeløsninger inden for forsikring! **FinansWatch** og **Wilke** uddelte i går priser ved konferencen "Årets Digitale Finansvirksomhed" og Alka fik prisen for "Bedste digitale kundeløsninger". Tusind tak. Vi er stolte og glade :-)

— Konference den 19. april 2018 —

Årets Digitale Finansvirksomhed

Bliv inspireret til dit arbejde med den digitale udvikling, og vær med når vi igen kårer de bedste digitale aktører i finanssektoren.

72 synes godt om

👍 💬 ➔

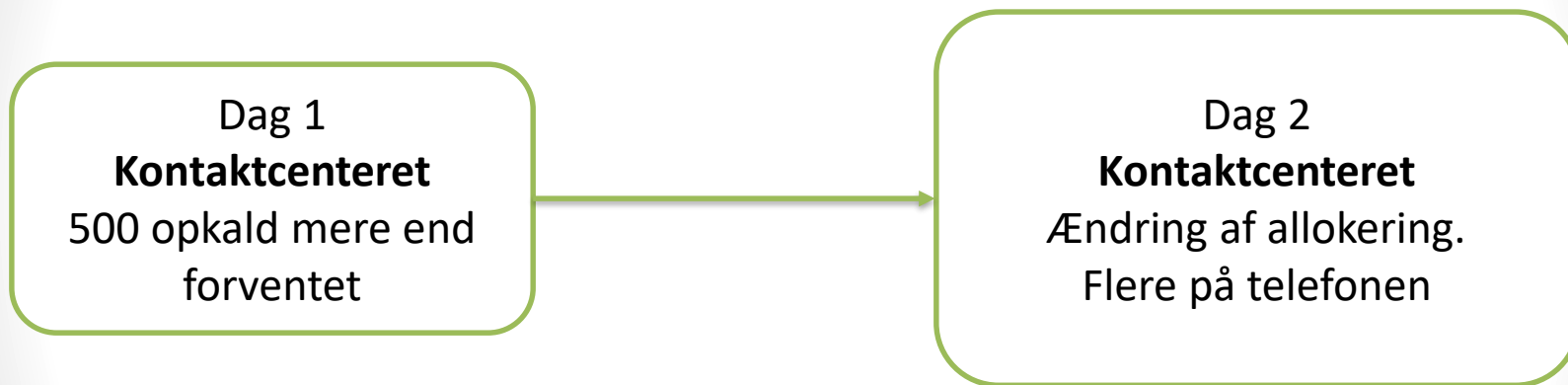




- **Kundeoplevelsen**
- **Digitalisering**
- **Coaching og træning**



Prognosen holder ikke





Dag 1

Kontaktcenteret

500 opkald mere end forventet

Dag 2

Analyseteamet

300 af disse opkald handler om stormflodsbidrag

Dag 2 og 3

Kontaktcenteret

Ændring af allokering.
Flere på telefonen
Viden om hvorfor
Instruks til medarbejderne
Ændret IVR



Videnbaserede tiltag frem til januar 2020

Analyseteamet

Oversigt over samlet antal opkald
Årsagsgruppering
Samlet merbelastning

Kontaktcenteret

Forbedret forecast/prognose
Træning og uddannelse i god tid
Mulighed for ændret IVR i januar
Opdatering af FAQ og vejledninger
Færre opkald om emnet = bedre service til alle

Marketing

Ændring af tekster
Fokus på info i selvbetjeningen
Omprioritering af info på hjemmeside



Stormflodsafgift



Indbo-, hus- og fritidshusforsikringer opkræves hvert år stormflods- og stormfaldsafgift. Afgiften er 60 kr. pr. kalenderår pr. forsikring og indbetales til Stormrådet, under Erhvervs- og Vækstministeriet. Alka opkræver afgiften og betaler den videre til Stormrådet.

Hvornår opkræves afgiften?

Afgiften opkræves første gang du køber en indbo-, hus- og/eller fritidshusforsikring. Herefter opkræves afgiften hvert kalenderår.

I Alka opkræver vi stormflodsafgiften hvert år til januar, hvis du har månedlig betaling.

Afgiften går til ramte familier

Pengene udbetales i de situationer, hvor der normalt ikke er erstatningsmulighed for ramte familier, men hvor Stormrådet afgør, at der er tale om stormflod eller stormfald.



Analyseteamet

Opgave: Interne opkald
250 interne opkald om ugen til
økonomaafdelingen
Opkaldene skyldes spørgsmål til
udsendte fakturaer

Analyseteamet

Kan bidrage med specifik info om
fordeling på medarbejdere
Nøgleord i samtalerne

Kontaktcenteret

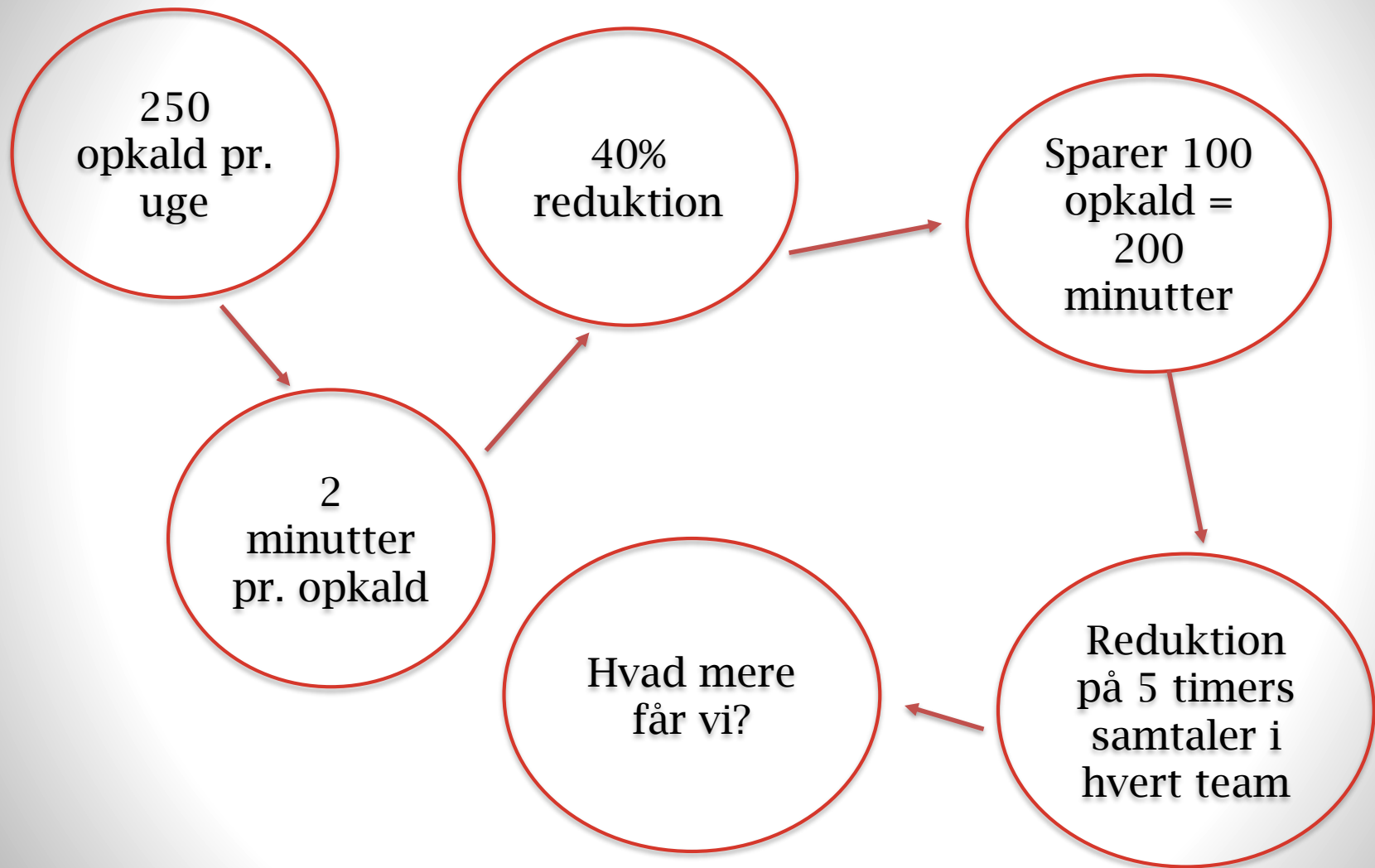
Lytter de udvalgte samtaler
Afklaring om årsager – internt eller
uklar kommunikation
Målrettet træning og uddannelse
Overdrage viden til andre teams



- Reduktion af interne opkald
 - Kortere samtaler
 - Større kundetilfredshed
 - Tid til andre opkald/opgaver i kontaktcenteret
 - Frigivelse af resurser i økonomiafdelingen
 - Kortere ventetid
- Målrettet træning og uddannelse af medarbejdere
- Forbedret kommunikation til kunderne
- Forbedring af interne processer og procedurer
- Optimering drevet af kunderne



Hvad er effekten?





- Ændre fokus for reaktiv til proaktiv
- Basere beslutninger på et solidt vidensgrundlag
- Undgå viderestillinger
- Forbedring af interne processer og procedurer
- Problemer med de digitale løsninger
- Afdækning af "nye" problemområder
- Områder, hvor medarbejderne mangler viden eller træning
- Målrette træning og coaching
- Udnytte alle kundernes input til at skabe endnu bedre kundeoplevelser
- Skabe viden om udsving - hvad er normen og hvad er afvigelser
- Sikre bedre kommunikation til kunderne



Lyt til hvad kunderne fortæller os





Spørsmål

RECORDIT[®]
we know how

