

Catch All

TO READ THE SENSITIVITY OF THE CUSTOMER
AND SURVEY THE QUALITY OF CENTER



대화형 음성인식 기반 통화내용 분석 솔루션

Catch All(캐치올)은 고객센터를 비롯하여 고객과 통화내용을 음성인식 엔진의 STT(Speech To Text) 기술을 이용하여 비정형 음원을 정형적 텍스트 데이터로 변환 후 핵심어 검출 및 데이터마이닝을 통해 문장의 의미, 전체 통화 내용에 대한 의미를 분석하여 통계를 제공합니다. 고객의 이슈를 바로 탐지하고 고객센터의 전체적인 서비스 품질을 파악할 수 있으며 기업의 다양한 비즈니스 창출을 위해 정보 제공에 많은 역할을 하는 솔루션입니다.

KEY FUNCTION

뛰어난 음성인식엔진

- 국내 최대의 한글 음성인식 데이터베이스
- 기존 녹취파일을 이용 학습과정으로 사용단어 최적화
- 인식율 향상 및 신규단어 인식을 위한 튜닝 툴 제공
- 실시간 및 배치 처리 (시스템 리소스 연관)
- 3rd Party 데이터마이닝 솔루션과 연동

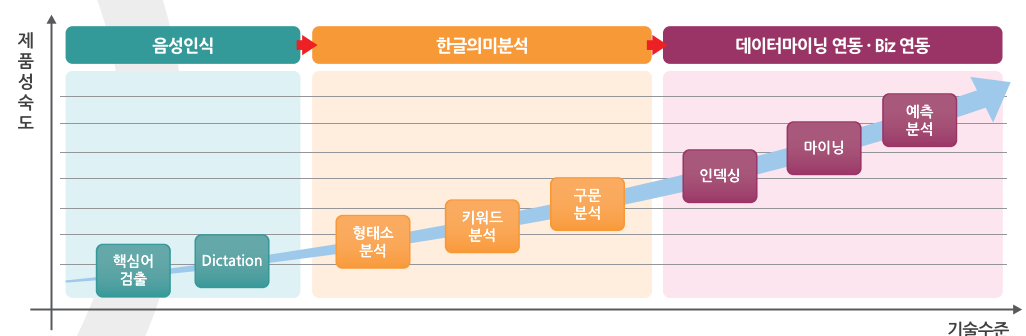


완벽한 의미분석

- 한글 형태소 분석
- 문장 및 통화의 의미 및 감성 분석
- 필수어, 연관어 및 금지어 관리

다양한 비즈니스에 적용

- 고객센터를 비롯한 고객과의 통화접점에 활용
- 서비스 품질 분석 (KSQI + 음향)
- 마케팅 정책(TM/캠페인)에 반영



To read the sensitivity of the customer and survey the quality of center

KEY FEATURES

음성인식 엔진

- 국내 최대 데이터베이스
- 도메인별 사용단어 최적화로 최고의 인식을 제공
- 최신 엔진 업그레이드 및 튜닝툴 제공

한글분석

- 한국어에 최적화된 음성모형 분석
- 한글 형태소 분석
- 의미 및 감성 분석
- 필수어, 연관어 및 금지어 관리

트래킹 기능

- 음원파일과 텍스트 싱크
- 특정단어 위치 바로가기

통계분석 및 데이터마이닝

- 단어의 사용빈도 및 추세
- 카테고리 부여
- 단어간 연관성 분석
- 원인-결과 추출로 예측분석

<주요화면>



시스템 사양

- 하드웨어 : Intel 계열
- OS : RHE Linux
- WEB : Apache/JSP/SPRING/JBOSS
- DBMS : Oracle 11g

SYSTEM CONFIGURATION

