

T:Translate & AI Agent Assist

Premi CMMC 2023

Transcom



T:Translate

T:Translate è la traduzione vocale in tempo reale per massimizzare l'esperienza del cliente e la flessibilità della forza lavoro

La soluzione

Transcom ha ottimizzato una soluzione di call center digitale unica ed eccezionale per offrire e gestire i servizi di **assistenza nella madrelingua del cliente**, garantendo una **traduzione in tempo reale** agli agenti che gestiscono il contatto e che parlano una lingua differente. La soluzione è stata testata nel 2022 e correntemente già implementata o in fase di implementazione su alcuni dei clienti in portafoglio.

I benefici

La soluzione si è dimostrato essere assolutamente valida per la gestione delle lingue supportate dal nostro CS ma che al momento richiedono costi di gestione molto alti o per la scarsità di risorse umane disponibili sul mercato o per la gestione di servizi che hanno circoscritti periodi di picco.

Come funziona?

Transcom si affida alla migliore tecnologia **Speech-To-Text & Text-To-Speech** in grado di trascrivere e sintetizzare la conversazione in tempo reale e per gli **Agumented Agent** ha aggiunto quegli elementi che permettono di essere leader di mercato per il low code front end: **Beam-search translation algorithms**.

Caratteristiche principali

- Stand-Alone Platform Solution
- Canale vocale e testuale
- +100 lingue supportate
- LLM (Large language model) agnostico
- Diverse funzionalità avanzate integrate quali: trascrizione, glossario, **assistenza all'agente** e Machine Learning
- Nessuna integrazione necessaria



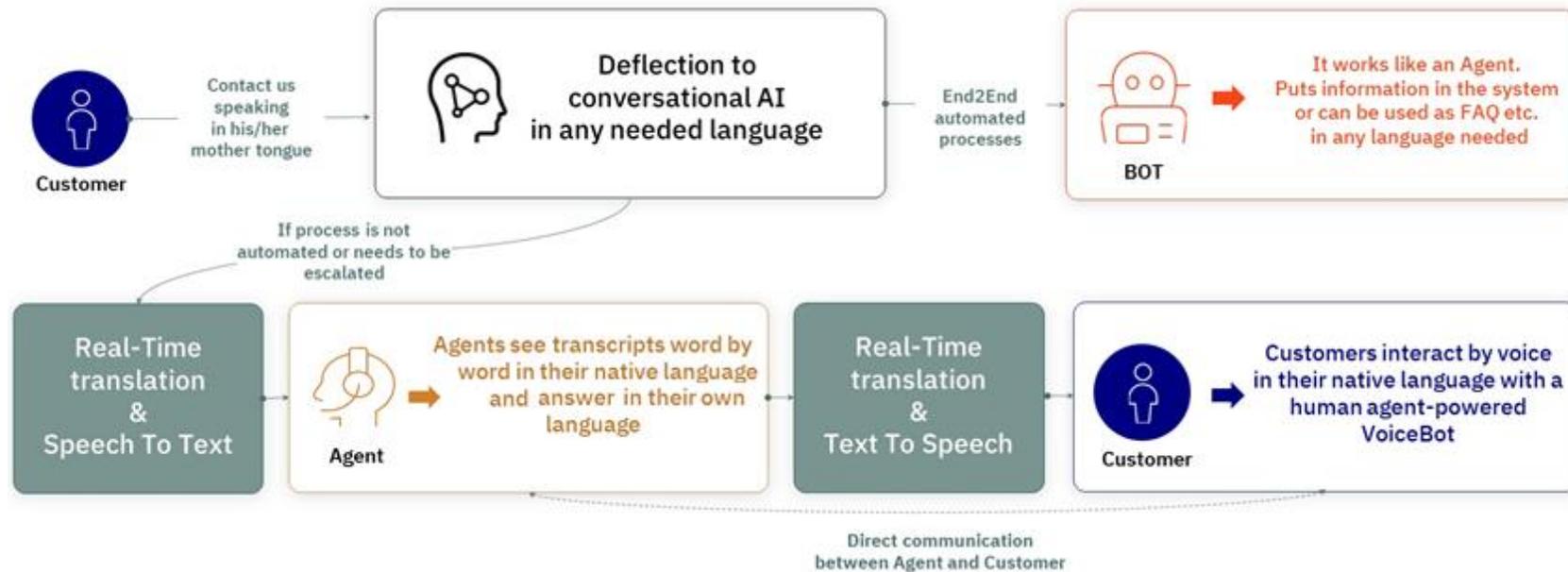
Transcom



T:Translate

T:Translate è la traduzione vocale in tempo reale per massimizzare l'esperienza del cliente e la flessibilità della forza lavoro

Grazie a T:Translate i nostri agenti possono gestire i clienti nella loro lingua madre, indipendentemente dalla lingua del Cliente e dell'Agente:



Uno dei punti di forza chiave con T:Translate è che la traduzione è completamente dinamica.

Una conversazione con un cliente **svedese** può iniziare con un agente di lingua **italiana** e continuare con un agente di lingua **polacca**.

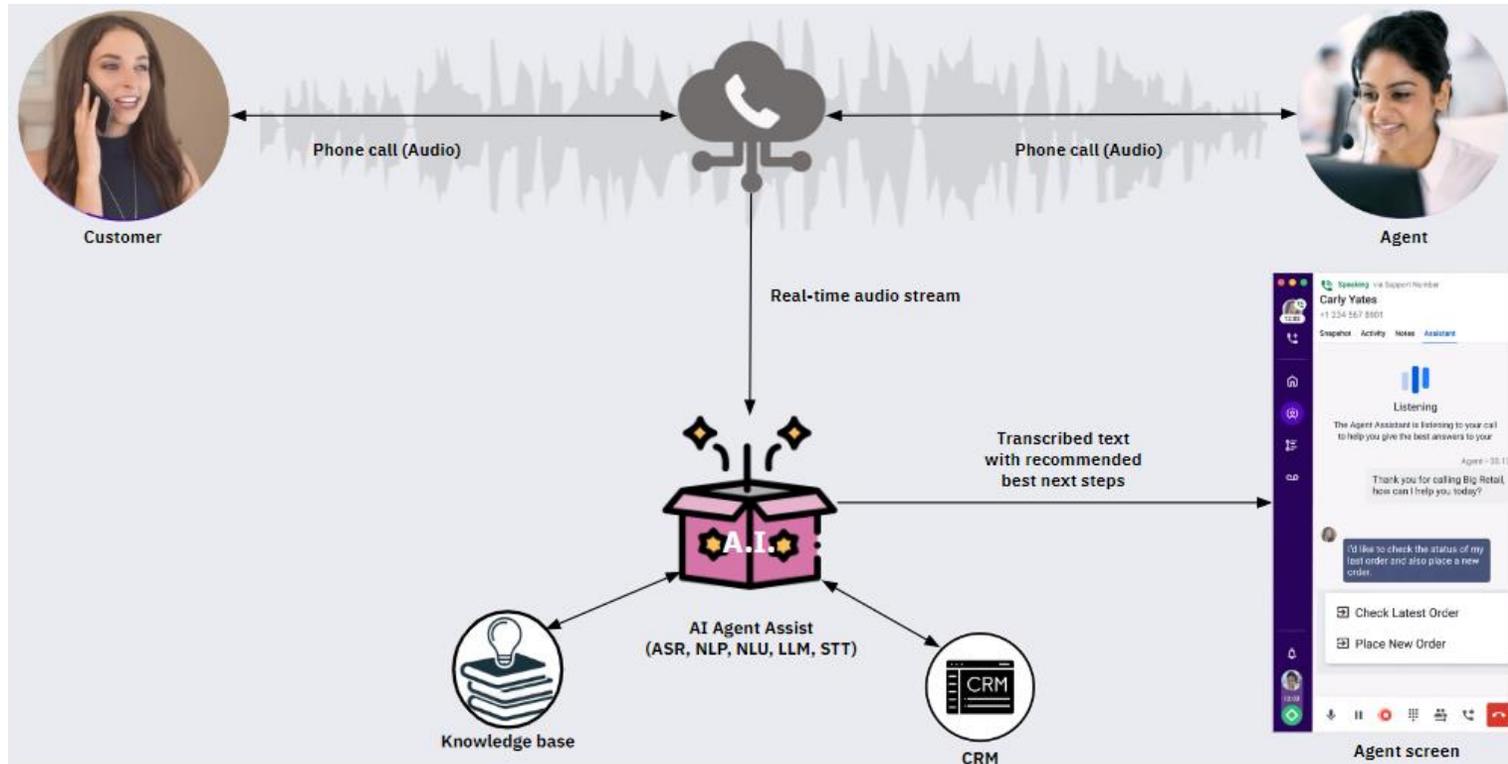
Nessuna barriera linguistica, esperienze migliori per agenti e clienti e forza lavoro completamente flessibile!

Transcom



AI Agent Assist

L'assistente virtuale personalizzato basato su AI che ascolta e assiste in real-time l'operatore in ogni conversazione ed integrato in T:Translate



AI Agent Assist utilizza l'intelligenza artificiale per fornire agli agenti **assistenza personalizzata**. Ascolta, **apprende** e fornisce consigli nel corso della conversazione, integrandosi in back end con le soluzioni di KB. Suggerisce la **Next Best Action** supportando gli agenti del Customer Service a **risolvere** più rapidamente le **problematiche complesse** riscontrate dai clienti.

Migliora la First Contact Resolution, l'Agent Experience e la Customer Experience.

Transcom