

IBM Content Analytics with Enterprise Search

Tomáš Bartoš, ECM Solution Consultant

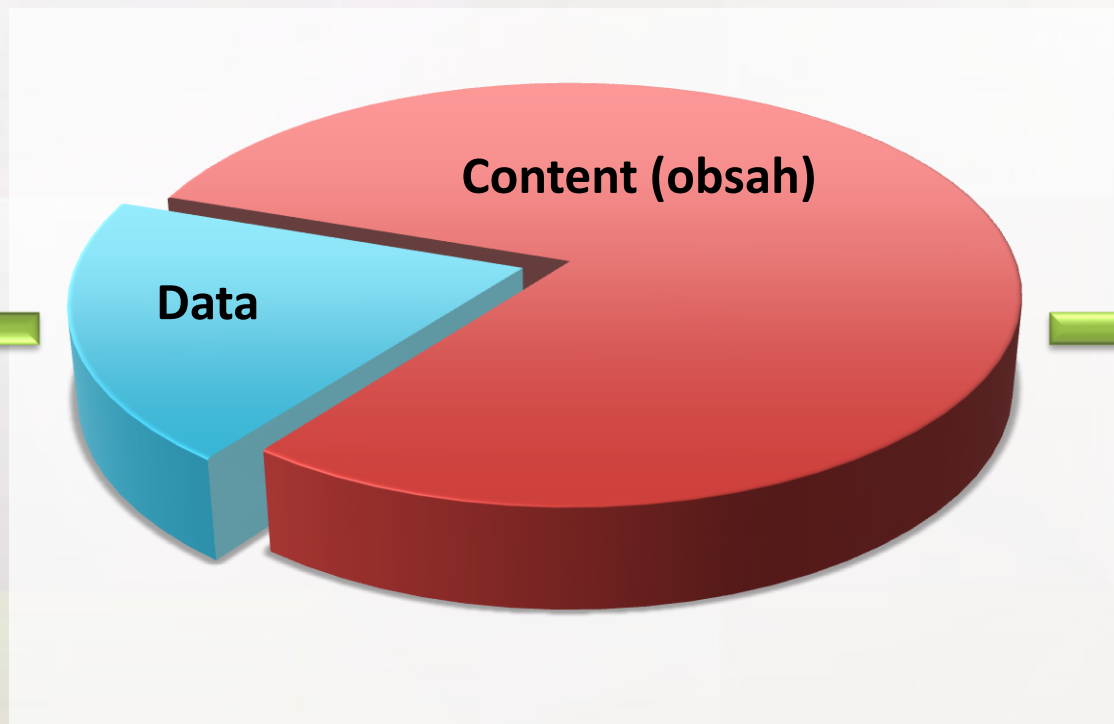
tomas.bartos@cz.ibm.com

Smarter**Analytics**
CEE Competence Center



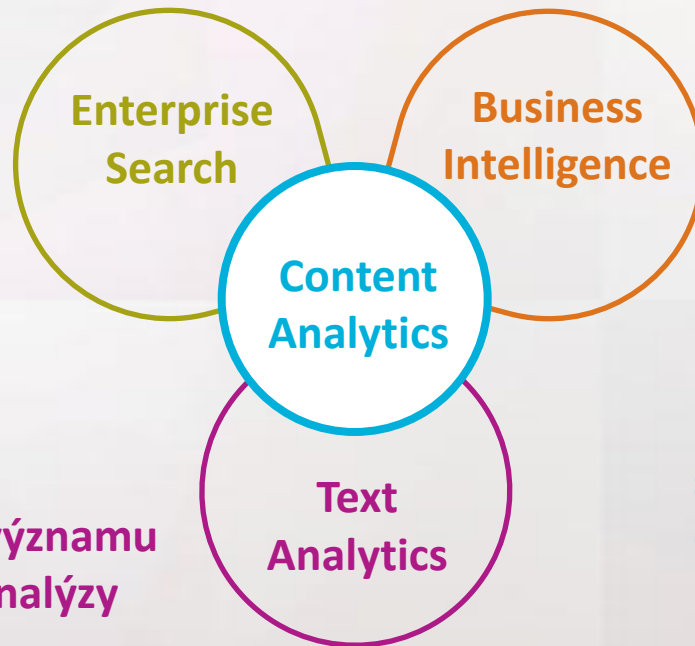
(Ne)štruktúrovaný obsah

- Väčšina obchodných informácií sa nachádza **mimo databáz**
- **Textová analýza*** prináša nové možnosti analýzy



IBM Content Analytics

Je potrebné
vyhľadávať viac než
kľúčové slová



Analýza neštruktúrovaného
obsahu je nutná

Zvýšenie významu
textovej analýzy

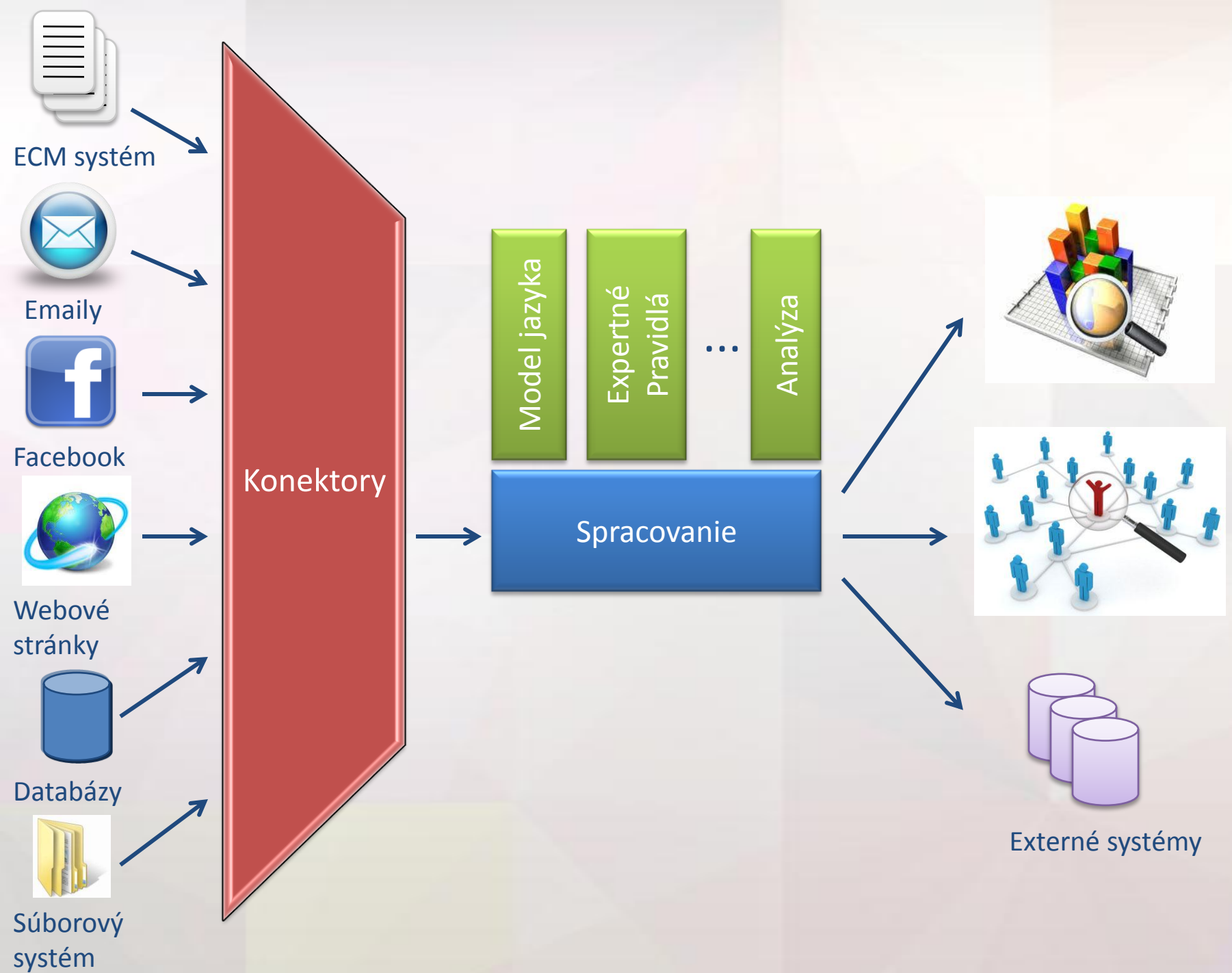
Konvergencia
smerom k oblasti
Content Analytics

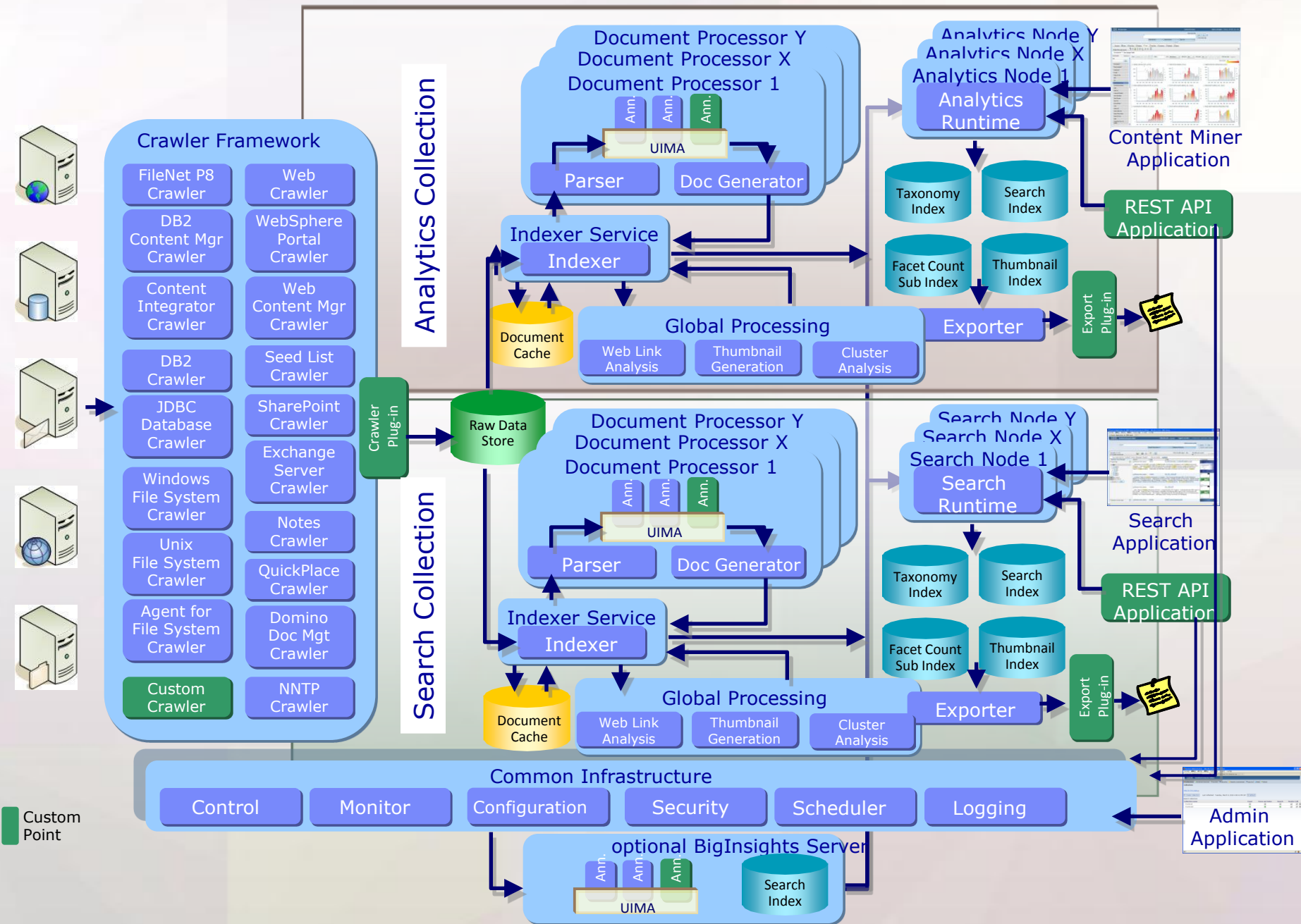
Textová analýza

- **Lemmatizácia**
 - Prevod na základný tvar (alolex)
- **Stemovanie (Stemming)**
 - Prevod do určitého tvaru (bez prípon, predpon a koncoviek alebo použitím stemovacieho algoritmu)

IBM Content Analytics

ARCHITEKTÚRA





Custom Point

IBM Content Analytics

MOŽNOSTI VYUŽITIA

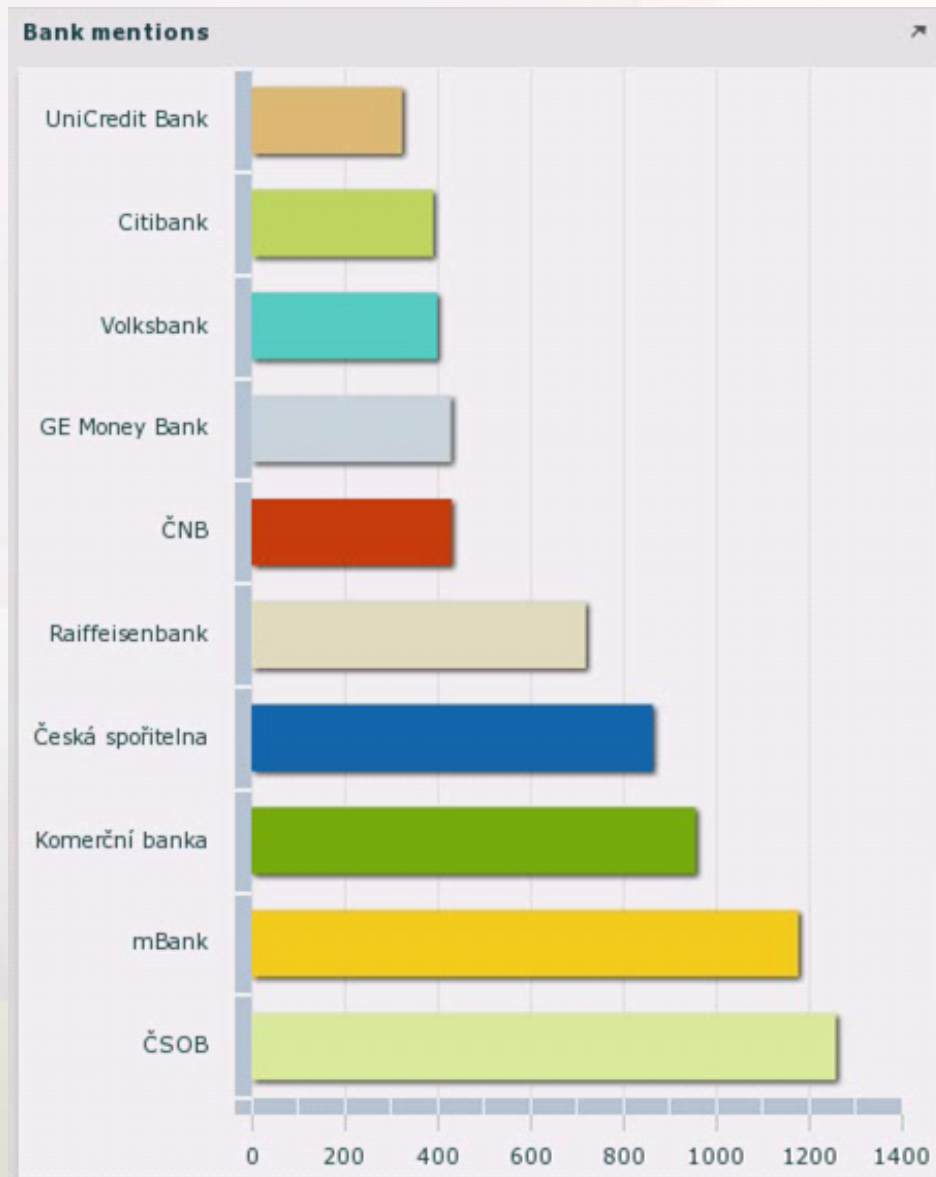
PR Monitoring

- **Riešenie pre okamžitú spätnú väzbu trhu**
 - Monitoring portálov (idnes, ihned, novinky, blesk...)
 - Detekcia kľúčových slov
 - Reakcia na produkty, monitoring konkurencie
 - Sentiment - reakcie na produkt / spoločnosť
 - Analýza diskusných príspevkov
 - Diskusné fóra
 - Príspevky k jednotlivým článkom

Market Intelligence

- **Rieši analýzy z pohľadu marketingu**
 - Analýza konkurencie
 - Analýza kampaní
 - Analýza chovania zákazníkov
 - Analýza trendov na trhu
 - Analýza vstupných kanálov
 - Monitoring sociálnych sietí

Market Intelligence



*) Brand awareness

Social Media Analytics

- **Rieši analýzy sociálnych sietí**

- Napojenie na Twitter, Facebook, LinkedIn a ďalšie
- Analýza a detekcia príspevkov
- Spätná väzba – pozitívne, negatívne reakcie
- Detailná analýza profilov
 - pohlavie, vek, vzdelanie, záľuby
 - vzťahy a kľúčové osoby

Contact Center Analysis

- **Analýza Call Center**
 - Prepis **hovorov do textu** s následnou analýzou textových informácií
 - Analýza **kvality agentov**
 - Kvalitatívna analýza
 - Kvantitatívna analýza
 - Detekcia **klúčových slov**
 - Detekcia **nespokojnosti zákazníka**
 - Offline Analýza

Contact Center Analysis

Dokumenty | Fazety | Časová řada | Odchylky | Trendy | Dvojice fazet | Spojení | Panel dashboard | Joby | Okresy | Města | Operátoři

Počet odpovídajících výsledků: 188/188

Navigace ve fazetách | Výchozí pořadí

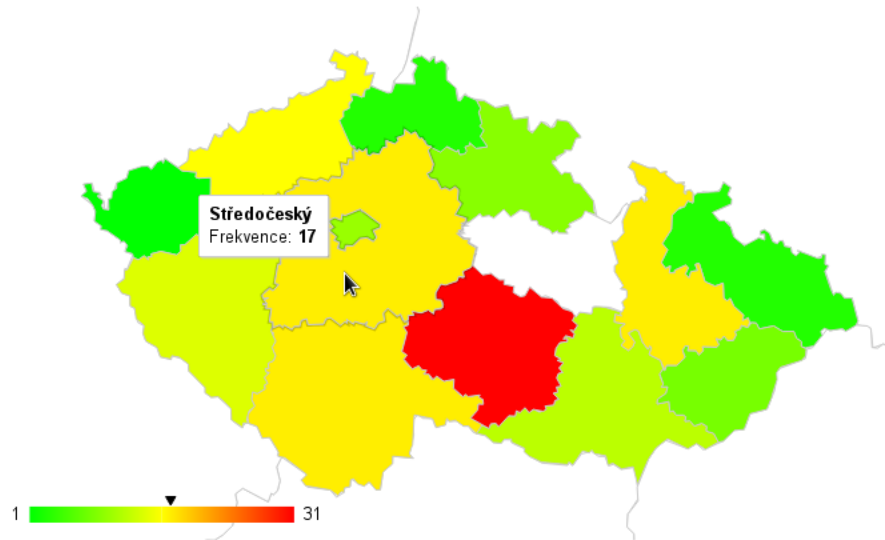
Filtr:

- Slovní druhy ²
- Základní složka fráze ²
- Kvalitativní parametry
- Detaily hovoru
- Obsah hovoru
- Okres
- Kategorie
- Ticho [%]
- Ticho [s]
- Přeslechy [%]
- Ruch u operátora [%]
- prčina
- osoba

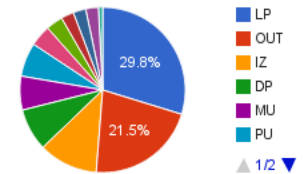
Kontextové pohledy

- Kontextové pohledy pro analýzu:
- Bez analýzy kontextové pohledu
 - Zakazník
 - Operator

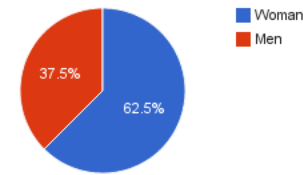
Kontextový pohled pro vyhledávání:
Zakazník



Region details



Sex




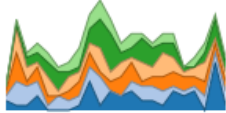
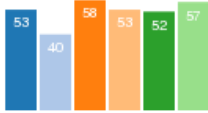


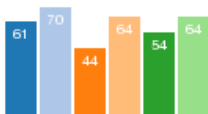


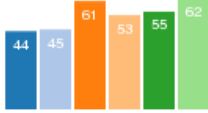


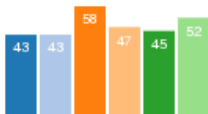

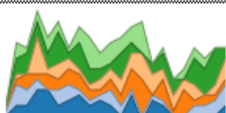
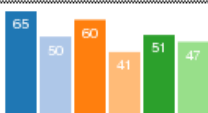

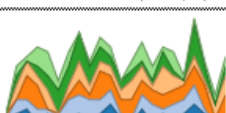
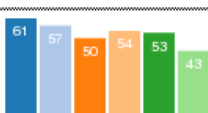


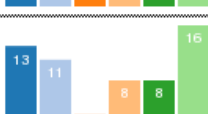



Contact Center Analysis

Všichni operátoři



Celkový přehled

Výkon

		Struktura hovorů v čase	Hovory podle typu	# Obsloužených klientů	Průměrná doba hovoru
	Milan Novák CEO			313	00:48:46
	Jan Kučera Marketing Specialist			357	00:48:02
	Oldřich Svěcený Call Center Chief			320	00:50:45
	Bartoloměj Stehlik Team leader			288	00:50:19
	Jana Lakotová Caller			314	00:49:36
	Milada Šťastná Caller			318	00:48:17
	Petr Spálený Caller			59	00:53:10
	Oldřiška Nechvátalová				

Churn Management

- Detekcia odchodu zákazníka
 - Detekcia klíčových slov v komunikáciích
 - email, webové formuláře, call centra, sociální sítě
 - Detekcia odchodu zákazníka
 - nespokojnost, finančné problémy, konkurencia
 - Online a historické dáta
 - Prepojenie s internými systémami zákazníka
 - Informácie pre štatistickú analýzu

IBM Content Analytics

REFERENCIE



SmarterAnalytics
CEE Competence Center