

Häufig gestellte Fragen

Description

Wie unterstützt die i2x-Lösung bei einem Telefonat?

Die i2x-Lösung erkennt automatisch alle eingehenden und ausgehenden Anrufe. Der i2x-Assistent ist der „Echtzeit-Coach“ für den Agenten und unterstützt ihn während des Kundengesprächs. Dies geschieht ohne zusätzliche Auswahl oder Eingabe durch den Agenten. Bei Beginn eines jeden Anrufes startet der i2x-Assistent automatisch

Funktioniert die i2x-Lösung auch für eingehende Telefonate?

Sowohl ausgehende als auch eingehende Telefonate werden gleichermaßen unterstützt.

Kann die i2x-Lösung beide Seiten eines Anrufs analysieren?

Die i2x-Lösung bietet die Möglichkeit den Gesprächsanteil des Agenten, als auch den Gesprächsanteil des Kunden in einem Anruf zu analysieren. Diese Option variiert je nach Vorgabe des Unternehmens und den Datenschutzgesetzen des Landes, in welchem die Software eingesetzt wird.

Welche Sprachen werden unterstützt?

Die i2x-Lösung versteht aktuell deutsche und englische Telefonate. Wir arbeiten allerdings mit Hochdruck daran weitere Sprachen zu unterstützen. Wir nehmen stets Rücksicht auf den Bedarf unserer Kunden, was die Reihenfolge weiterer Sprachen angeht.

Ein wichtiges Wort wird nicht richtig transkribiert. Was kann ich tun?

Generell versteht das automatische Spracherkennungssystem der i2x-Lösung eine große Bandbreite. Die Genauigkeit der Spracherkennung kann sich allerdings verringern, wenn die Aussprache sehr stark vom Standard abweicht.

Ein weiterer Grund für eine fehlerhafte Transkription könnte kundenspezifisches Vokabular sein. Wenn zum Beispiel Fachtermini oder Markennamen nicht erfasst werden können, sollte eine Anfrage an **success@i2x.ai** gesendet werden.

Was erkennt die i2x-Lösung während eines Telefonats?

Die i2x-Lösung erkennt neben den „Sagen“ -Wörtern auch weitere Ebenen eines Telefonats. Das wären zum Beispiel der Sprechanteil, die Sprechgeschwindigkeit und die Lautstärke. Das System zählt neben den „Sagen“ -Wörtern auch die „Nicht-Sagen“ -Wörter

Können Agenten den Verlauf ihres Fortschritts verfolgen?

Auf dem [Agenten-Dashboard](#), erhält der Agent einen Gesamtüberblick über seine Entwicklung. In den Bereichen [Anrufe](#) und [Berichte](#) sind tiefergehende Einblicke möglich.

Werden meine Daten sicher gespeichert?

Datensicherheit hat oberste Priorität. Die i2x-Lösung verwendet ein mehrschichtiges Sicherheitssystem und speichert alle Daten auf hochsicheren Datenzentren in Europa. Selbstverständlich ist die i2x-Lösung DSGVO konform.

Wie kann ich i2x erreichen?

Die i2x kann für technische Supportanfragen über das Support Portal erreicht werden. Unser Team wird Ihre Anfrage zügig bearbeiten und Kontakt aufnehmen.

Das Customer-Success Team ist über **success@i2x.ai** erreichbar.

Date Created

März 2023