



# Future Facts Conclusion Speech-2-text Summarization

Factsheet

Future Facts 

---

CONCLUSION

De technologie voor Speech-2-text heeft de laatste jaren aanzienlijke vooruitgang geboekt, ook in Nederland. Vaak waren deze systemen oorspronkelijk getraind op de Engelse taal, wat hun toepasbaarheid op de Nederlandse markt beperkte. Tegenwoordig zijn veel van deze toepassingen ook geschikt voor de Nederlandse taal met een aantal additionele mogelijkheden zoals het direct samenvatten van telefoongesprekken en het vrijwel real-time meten van het sentiment van de beller.

Dit biedt organisaties met klantcontactcentra (KCC's) of call-centers de mogelijkheid om de gespreksduur te verkorten en tegelijkertijd de klanttevredenheid te monitoren via sentimentanalyse. Met de resultaten en verdere digitalisering van deze calls is het zelfs mogelijk om te analyseren welke belangrijke woorden in gesprekken worden genoemd, waardoor een gesprek succesvol wordt afgesloten. Dit levert waardevolle input op voor het marketingproces en mogelijke aanpassingen binnen de gehele klantreis.

## Doelgroep

Organisaties met aanzienlijk telefoonverkeer die streven naar het reduceren van de verwerkingstijd van gesprekken door middel van verdere automatisering.

## Resultaatgebieden

Wij bieden de technologie die speech-2-text summarization mogelijk maakt. Dit betekent dat telefoongesprekken direct worden samengevat door onze tool en onmiddellijk kunnen worden opgeslagen in een van de bestaande systemen van de organisatie. Indien het huidige systeem een koppeling met onze tool toelaat, kan ook het sentiment van de beller vrijwel realtime worden geanalyseerd en weergegeven. Als transcripties voor trainingsdoeleinden worden opgeslagen, kan dit ook met terugwerkende kracht plaatsvinden.

## Aanpak

Na de intake starten we met het analyseren van het huidige proces en het verkennen van de tools die worden gebruikt. We onderzoeken ook de bestaande systemen en beoordelen de mogelijkheden voor integratie met externe tooling. Vervolgens maken we een inschatting van de benodigde werkzaamheden en stellen we een plan van aanpak op, waarbij de implementatie van de tool een van de belangrijke onderdelen is.

## Requirements

- Toegang tot relevante omgeving(en), tools en data
- Beoordelen van de kwaliteit van de transcripties
- Interviews met stakeholders en kennishouders

## Over Future Facts Conclusion

Future Facts Conclusion is dé responsible AI-partner van Nederland. Wij begeleiden datagedreven organisaties in verdere groei door inzet van hooggekwalificeerde specialisten en de nieuwste technologie op het gebied van Artificial Intelligence, Machine Learning, Cloud Solutions en Internet of Things.

### FUTURE FACTS CONCLUSION

Danzigerkade 19

1013 AP Amsterdam

Telefoon: +31 20 581 02 20

E-mail: [info@futurefacts.nl](mailto:info@futurefacts.nl)

Website: [www.futurefacts.nl](http://www.futurefacts.nl)

### Meer weten?

Neem dan contact met mij op via  
[joyce.lopulalan@futurefacts.nl](mailto:joyce.lopulalan@futurefacts.nl)  
of +31 6 50 41 56 46

