

リアルタイム会話音声分析

優れたサービスの提供、販売機会の活用、コンプライアンスの向上、スムーズなクレーム対応を実現するために、顧客との会話の中から貴重な情報や分析結果を、リアルタイムで活用したいと考える企業が増えています。

実績のあるペリントの会話音声分析エンジンにより、素早く通話内容を記録する音声認識機能と組み合わせて使用します。ユーザー定義の用語や対象フレーズ、感情表現などを通話中に検出するためのルールを適用し、ルールと合致すると、電子メールでの通知、通話中にメッセージをポップアップ表示、コーチングの必要性、プロセスガイダンスなどのアラートが従業員やスーパーバイザーに即時に送信されます。

Verint リアルタイム会話音声分析は、次のような点で企業をサポートします。

- 本人確認が不十分または不適切、あるいは開示の不正などといった異常を検出することにより、法令規制、業界基準、組織内のルールなどのコンプライアンスを強固にします。これにより、高額な罰金や違約金を支払わなければならない危険や責任負担に関連するリスクを低減させることができます。
- 顧客維持に関する具体的なガイダンスを従業員に提供することで、顧客維持とサービスリカバリー戦略を強化し、顧客解約率が減少し、ビジネスの発展につながります。
- 関連するプロモーション、補完製品やサービスを従業員に提示することで売上を向上します。
- 初回解決率を高め、顧客満足度を向上します。
- 暴言が使用されたりや感情の高まりが見られるなどといった具体的な問題をスーパーバイザーに通知することにより、コーチングの機会を増やすことができ、素早く聞き取りと介入を行うことで早期に是正措置を取ることが可能です。

導入メリット

- スムーズで快適な顧客応対を提供するためのキーワードやテキストをリアルタイムで表示
- 法令規制や社内規則のコンプライアンス強化をサポート
- 顧客サービスやサービスリカバリープログラムを強化
- 関連するプロモーションの情報を従業員に適時に提供することで売上を向上

リアルタイム会話音声分析の概要図



Verint® Real-Time Speech Analytics™ リアルタイム会話音声分析

統合ソリューションの活用

Verint リアルタイム会話音声分析は、分析・ワークフォース最適化のための一連の統合ソリューションの一部です。Verint 会話音声分析、Verint 通話録音、Verint デスクトップ&業務プロセス分析の機能を併せて使用することにより、従業員のデスクトップ上での作業、CTIデータ、従業員のスキル、その他の関連項目等の非言語属性と共に、通話に関連する幅広く豊富な文脈情報をあわせて提供することができます。

- Verint 通話録音で音声会話を録音し、Verint 会話音声分析や Verint リアルタイム会話音声分析などでその音声を使用します。
- Verint 会話音声分析は、トレンドや根本原因を特定し、自動的に通話を分類することで、顧客対応中の従業員が顧客からの具体的な問合せに集中できるようサポートします。
- Verint デスクトップ&業務プロセス分析により、従業員のデスクトップ画面の情報や操作イベントが言語属性に追加されます。

知見をより深めるためのソリューションを追加

Verint パフォーマンス管理やVerint ナレッジ管理をオプションで追加することにより、ソリューションから、より大きな価値を得ることができます。

- Verint パフォーマンス管理は、従業員のスキルや主なパフォーマンス指標に関する情報を追加するスコアカードを提供します。このデータは、ルールエンジンで使用され、ガイダンスを必要とする従業員にのみ提供されます。
- Verint ナレッジ管理は、状況に基づいたアラートや画面上のポップアップメッセージを顧客対応中に表示させて、従業員やスーパーバイザーに適切な知識と次に取るべき最適な対応を提示し、良好な解決に導きます。

スムーズなソリューション間連携



The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>