

Intelligent

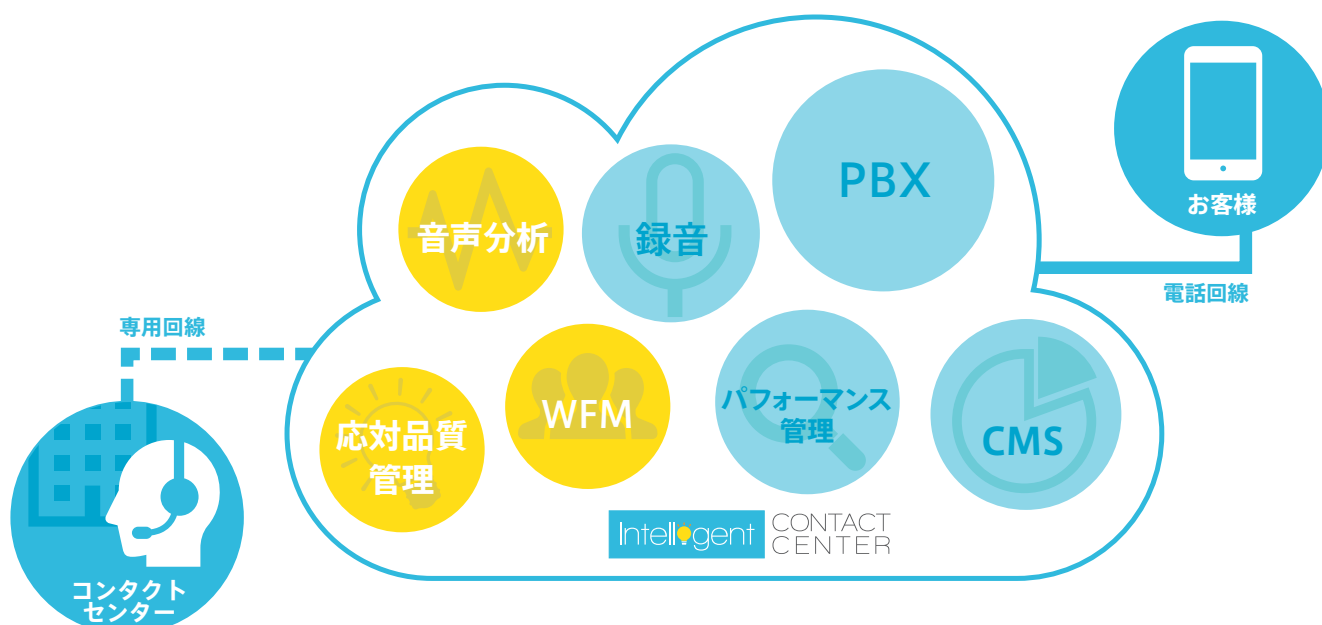
CONTACT  
CENTER

powered by PrimeTiaaS

お客様の声 (VoC) 分析機能を搭載！

## クラウド型次世代コンタクトセンターサービス

Intelligent Contact Center は、クラウド型コンタクトセンター PrimeTiaaS に、顧客の声 (VoC) を分析する機能を搭載したクラウド型次世代コンタクトセンターサービスです。日々膨大にやりとりされるエージェントと顧客の「会話」の分析により、潜在ニーズの把握や、対応品質の改善、顧客満足度向上を力強くサポートします。



### Point1

初期費用を最小限に抑えられる！

クラウドサービスだからこそ、PBX や通話録音システムなどの設置費用、運用コストの削減が可能です。また、冗長化された複数のセンターからシステムが提供されるため、オンプレミス同様に非常に高い信頼性を確保しています。

### Point2

席数に応じて柔軟に拡大/縮小可能！

エージェントの席数に応じた料金体系です。コンタクトセンターの規模に応じて簡単に拡大・縮小でき、企業戦略の変化にも柔軟に対応できます。また、契約から業務開始まで、短期間で構築できるのもクラウドサービスならではの強みです。

### Point3

VoC分析で企業の競争力をアップ！

VoC 分析機能もクラウドサービスとして提供します。対応品質管理や、通話録音内容の自動テキスト化および分析、WFM 機能をご利用いただけます。VoC の分析により、企業のサービス品質向上や迅速な意志決定を強力にサポートします。

## 基本メニュー

Intelligent Contact Center が提供する基本機能です。(※ 構築および運用保守サービスも含まれます。)

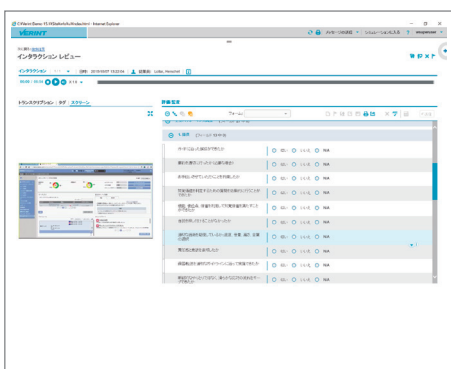
機能	機能詳細
PBX	アビア製 PBX システムを提供します。
CMS (レポートングツール)	センターの稼働状況を把握し、KPI を管理するためのレポートングツールです。(リアルタイムレポート / ヒストリカルレポート)
通話録音	エージェントとお客様の通話内容をすべて録音し、音声データとして保管します。検索・再生が可能です。
パフォーマンス管理 (座席配置 / WallBoard)	管理者向けに、エージェントの座席表 / 稼働状況を見える化するツールです。エージェントのパフォーマンスをリアルタイムで管理できます。

## VoC 分析機能メニュー (オプション)

※ VERINT 社の通話録音ソリューションを中心に提供します。

基本メニューに VoC 分析機能を組み合わせることで、コンタクトセンターの品質向上や効率化を実現します。

### メニュー 1 応対品質管理



通話時間や保留回数などあらかじめセットした KPI を元に問題のある通話を自動的に抽出します。スーパーバイザーのコールモニタリング業務を効率化します。

### メニュー 2 音声分析



応対品質管理に加え、通話録音内容を自動的にテキスト化、分類、分析まで実施します。会話の内容と感情を分析することで、顧客のニーズや不満などのトレンドを把握できます。

### メニュー 3 WFM (Workforce Management)



コンタクトセンター全体のコール数や応対時間、問い合わせ内容に応じて問い合わせ数の分布を予測し、さらにエージェントの勤務可能時間などに応じて、人員を適切に配置できます。

Intelligent  
CONTACT  
CENTER

ご提供価格は、コンタクトセンターの座席数に応じて異なります。  
VoC 分析機能のデモをご覧ください。詳しくは、S&I までお問い合わせください。



エス・アンド・アイ株式会社  
〒103-8507 東京都中央区日本橋箱崎町 30-1  
タマビル日本橋箱崎  
Tel. 03-5623-7353 Fax. 03-5623-7887  
info@sandi.co.jp http://sandi.jp/