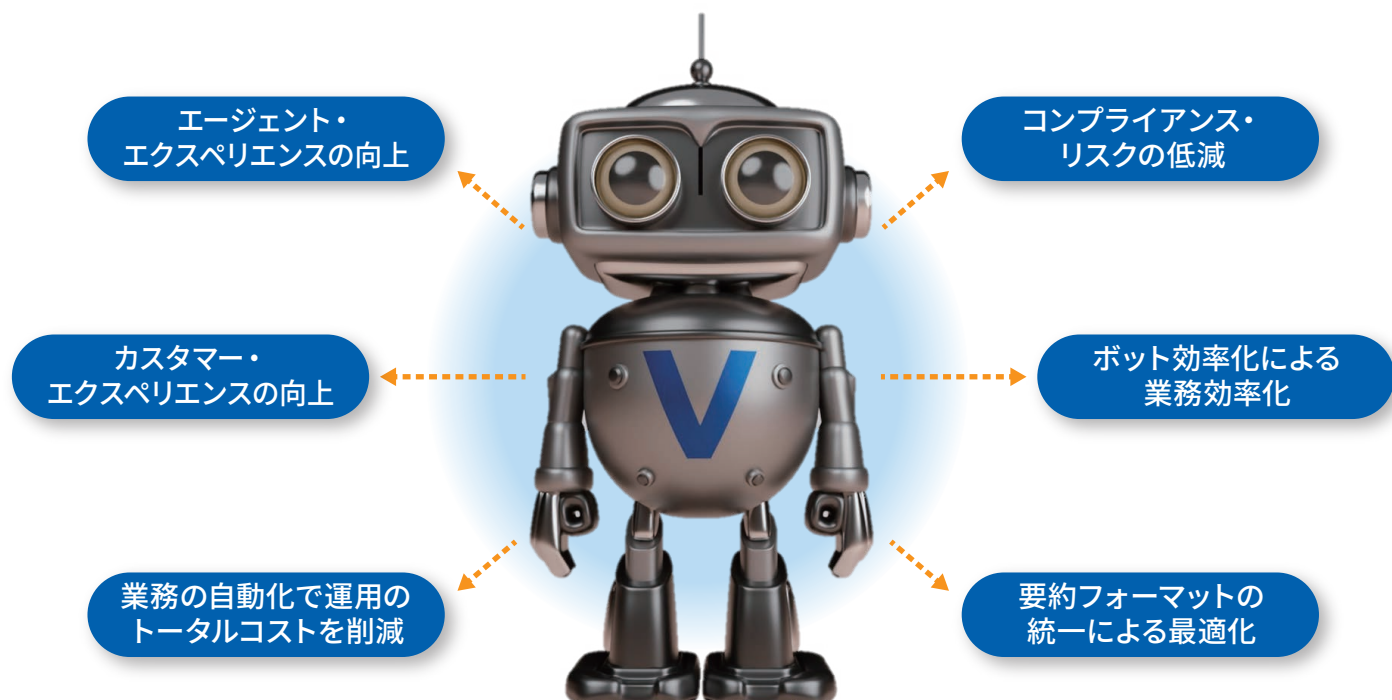




AIによる自動解析によって瞬時に会話内容の要約・分析を行い、
顧客満足度の向上とコールセンター業務の効率化を促進します。



コールセンター業務は、顧客が抱える問題の迅速な解決によるCS向上や、顧客の生の声を商品開発部門へフィードバックするなど、さまざまな役割が期待されていますが、その一方で待ち時間の短縮、複雑な問題への対応、人材の不足を補うノウハウの共有化、働き方改革に伴う業務効率化といった多くの課題も存在しており、その解決には対応品質を向上させながら業務全体を効率化し、プロセス全体を最適化することが不可欠です。長年にわたりコールセンターソリューションに携わってきたNTT-ATが提供する「Verint Da Vinci AI & Analytics」は、AIによって会話内容の要約を瞬時に実行して分析することにより、顧客対応品質の向上と業務全体の効率化を両立し、コールセンター運営の未来を大きく進化させます。

POINT

1

要約BOTによる業務効率化

通話のテキスト化を行い、生成AIで自動要約することで、要約文作成作業の自動化が可能です。アフターコール業務の要約文入力時間30秒～60秒の削減が見込まれ、業務効率をアップします。

POINT

2

リアルタイムでの問題解決

AIと高機能ツールの組み合わせにより、顧客とのやり取りの中から顧客の発話内容を抽出し、対応中に最適なアクションを自動提案をすることで、問題解決の迅速化と顧客満足度の向上が実現します。

POINT

3

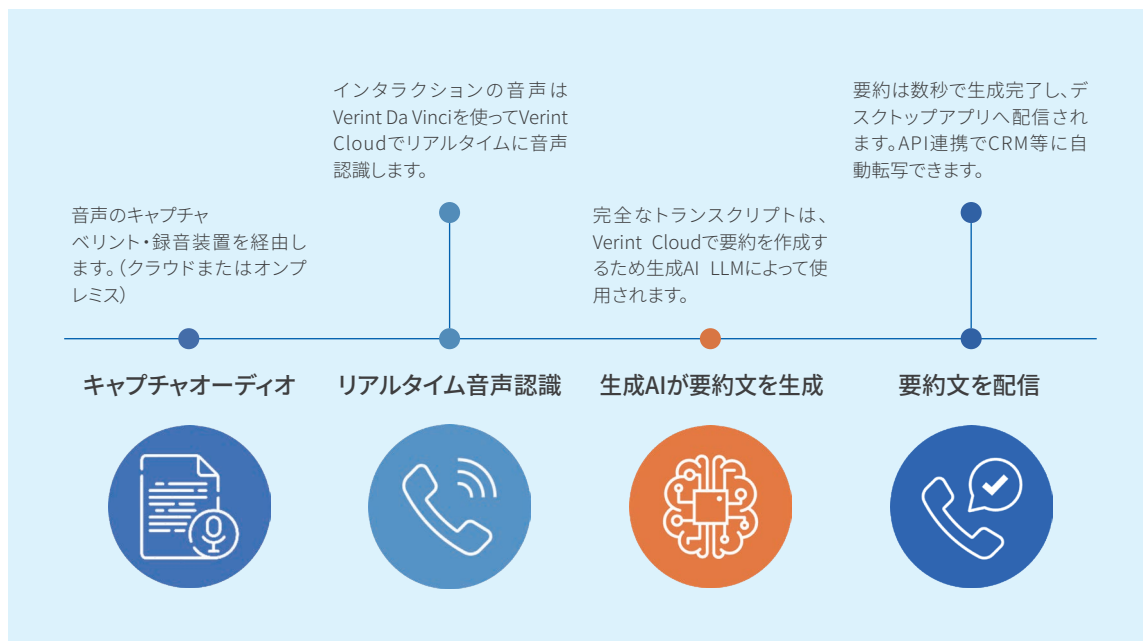
パフォーマンスの可視化と改善

各オペレーターの対応時間、被せ率などをリアルタイムで監視・分析できるため、チームのパフォーマンスを把握し、必要に応じて教育やサポートを行うことで、業務効率と顧客対応の品質を継続的な改善が可能です。



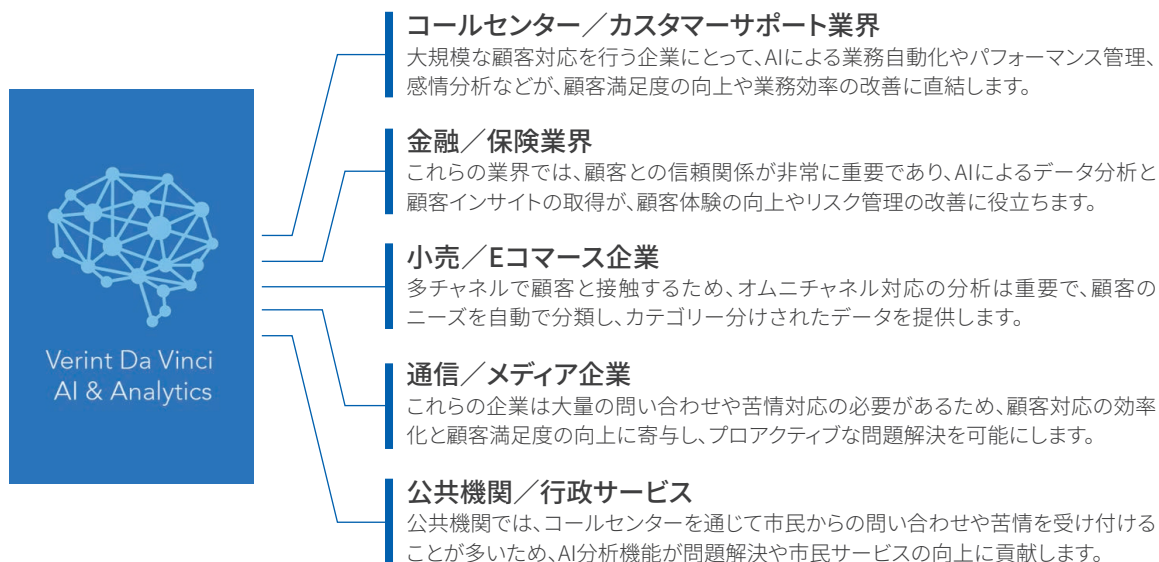
主な機能

Verint Da Vinci AI & Analyticsは、次世代のAIテクノロジーと高度な分析機能を統合したソリューションです。これにより、リアルタイムでのインサイトの抽出、データドリブンな意思決定、顧客体験の最適化を実現します。



適用分野

Verint Da Vinci AI & Analyticsは、さまざまな業界における顧客対応の自動化、パフォーマンス向上を支援する強力なツールのためコールセンターや顧客対応部門にとって、AIによる分析と自動化が業務改善の鍵となり、顧客満足度と企業の競争力を高めます。



お問い合わせ

<https://www.ntt-at.co.jp/product/verintWFO/>



※記載された社名、ロゴ、各製品名等は、各社の商標または登録商標です。※仕様は予告なく変更される場合があります。※カタログ記載内容 2024年10月現在