



すべての会話を**理解する**

AIを利用して後処理作業を自動化する

好況時にも不況の時にも一貫して顧客体験と顧客満足度を重視する企業は、他社業績を上回ります。後処理作業を自動化することにより平均処理時間を短縮し、コール待ち時間を短縮できれば、大きな配当を生むことができます。



計算方法

AHT(平均処理時間)は、実際の会話に要する時間だけではありません。お客様との会話に費やす時間、通話中の保留時間、後処理作業の完了に必要な時間の合計です。

これを全て合わせると、AHTの延長が業務、待ち時間、満足度、コストにもたらす影響が一目瞭然で分かります。



6分10秒

Call Centre Helperが提供するErlang Calculator(アールン計算機)を用いて2020年2月から8月の間に行われた計算に基づく現在のAHTの全体平均

後処理作業は ともすれば 極めてつまらない 単調な作業

オペレーターの作業は通話が終了したときに完了するわけではありません。後処理作業には、会話が終了する度に遂行する必要のある全ての作業が含まれます。往々にして、このような手作業は、煩わしく、反復的で退屈なものです。

通話理由の分類と
通話内容の記録



通話メモの
文書化と要約



CRM(顧客関係管理)や
その他のシステムの
情報更新

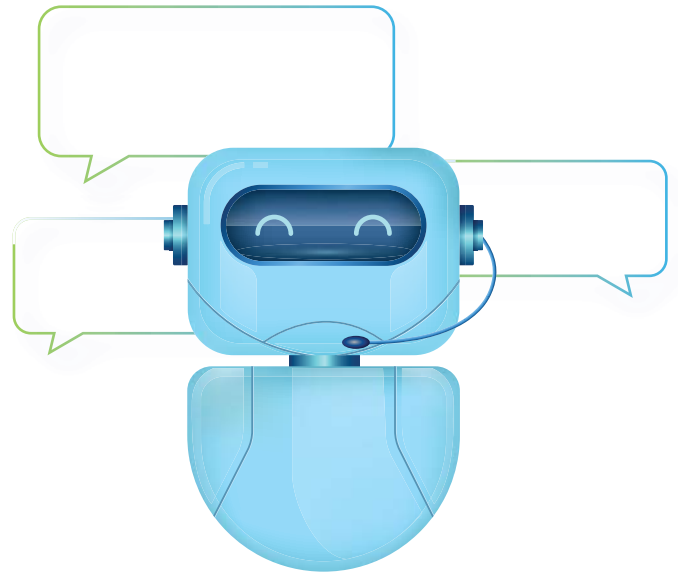


確認メールの送信やフォローアップ
対応のスケジュール設定などの
フォローアップ作業の実行



人工知能が コンタクトセンター を変革する

後処理作業の所要時間を短縮するには、AI(人工知能)を活用してリアルタイムで通話を分析して文字に起こし、通話内容の要約やコール理由の分類、他システムへの情報入力といった手作業の反復作業を自動化します。



01

セルフサービス:

会話セルフサービスからオペレーターに
自動転送する



02

通話中:



- お客様の感情、心理、意図を検知する
- リアルタイムでオペレーターに次善策と指導を提供する
- 通話内容に傾聴し、文字に起こす

03

通話後:

- オペレーターに通話要約を提示して編集して確認できるようにする
- CRMを自動更新する



後処理作業の自動化が 測定可能な 事業価値 を提供する



Uniphoreは、AIを活用して後処理作業に必要な時間を大幅に短縮し、オペレーターの作業効率を改善し、ラップアップ作業の品質と一貫性を引き上げ、平均処理時間を短縮します。以下の実例を検討してみてください。



医療企業

80%

後処理作業の削減

20%

平均処理時間の短縮



金融サービス
企業

27%

後処理作業の削減



ホスピタリティ
企業

15%

オペレーターの
トーク時間と
後処理作業の
所要時間の短縮



通信企業

60%

ラップアップ
時間の短縮



Uniphoreは、人工知能の力、オートメーション技術と機械学習を組み合わせたCSA(全会話サービスオートメーション)のグローバルリーダーです。Uniphoreは、会話に焦点を当てて人間とマシンの隔たりに橋を架けることにより、旧態依然のカスタマー・サービス・モデルに劇的な変化をもたらします。全ての声、全ての通話を忠実に聞き取れる力となります。

Uniphoreは、柔軟なプラットフォームに横断的に革新的なソリューションを提供して、企業が優れた顧客体験を実現する手助けをします。これには、自動制御可能な会話セルフサービスも、リアルタイム会話分析、オペレーターの多用途の補佐業務、意図の検知、オペレーターの指導、品質保証、規制遵守、後処理作業の自動化も含まれます。全会話サービスオートメーションにより、企業は、顧客との関係を強化してロイヤリティを効果的に構築し、顧客体験を改善し、運用の効率化を実現できるようになりました。

デモを申し込む

www.uniphore.com

