

U-Analyze



U-Analyze

具体的な行動が分かるインタラクション後分析で、顧客体験、エージェントのパフォーマンス、コンプライアンスを促進します

U-Analyzeで実用的なビジネス上の洞察を引き出します。AIエンジンとNLP*エンジンを貴社が対応するお客様との会話すべてに適用すれば、オペレーターのパフォーマンス、コンプライアンス、顧客体験品質向上に役立つ洞察を引き出せます。システムに組み込まれたレポートやダッシュボードを活用すれば、オペレーターや品質アナリストがオペレーターのパフォーマンスやコンプライアンスを把握できます。会話の非構造化データを監査し、分析して会員のコールやインタラクションの背後にある最新の動向やトピックを顕在化させ、会員がストレスを感じるポイントの特定や、オペレーターの営業効率の改善、競合他社について言及する頻度の改善など、戦略的計画立案や運用改善に役立てます。

*Natural Language Processing



特徴



高性能の品質管理

貴社で対応する会話の100%を監視し、シームレスなオペレーターの品質評価と業績管理を可能にします。

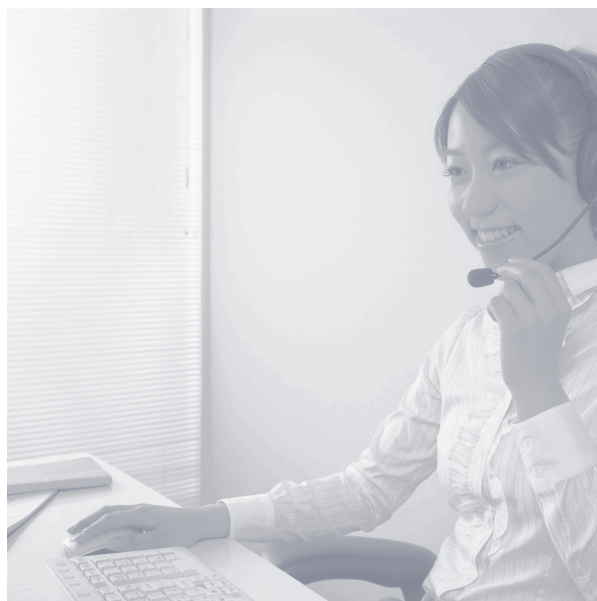
オペレーター向けの実地コーチング、自己学習ダッシュボード、コールの高性能サンプリング、業務フローの360°の可視化、フィードバックの効果的なログ記録・追跡管理メカニズムを提供し、高性能の品質管理を推進します。

インタラクティブQAダッシュボードとワークフローツールを活用して、監査とコンプライアンスの自動化にも対応します。標準のAPIを活用して、外部データウェアハウス、CRM、BIツールやERPとシームレスに連携することもできます。



AIエンジンとNLPエンジンの活用

AIエンジンとNLPエンジンを活用して会話データの100%を分析し、貴社のお客様に関して実際的な洞察を抽出します。会話を徹底的に探究するセンチメント分析やエモーション分析により、会話の文脈上の特徴や機能的特徴を特定し、お客様の行動に関して総合的なプロフィールを構築します。



オムニチャネル分析

音声、メール、チャットすべてに横断的にお客様とのインタラクションを分析し、お客様のセンチメントやエモーション、オペレーターのパフォーマンスに関して実用的な洞察を引き出します。



会話のコアテクノロジー

事前トレーニング済みのノイズモデルを用いた自動ノイズ除去機能を組み込んでいます。モノラル音声に先進のクラスタリングアルゴリズムを適用して、話者/チャンネルを分離します。ベストオブブリードのスピーチエンジン選択の組み合わせに対応します。





検索と発見機能の強化

コンタクト手段が横断的にテキスト検索をかけてワーククラウド上の分類や話者を検索し発見する機能を強化することにより、コール内のトレンドトピックを発見することができます。Uniphore内製のLID*スピーチモデル(現時点では、英語、北京語、広東語に対応)を駆使して、コールに使用されている言語を自動検知します。

*Language Identification



レポートとコンプライアンス

標準装備のレポート機能で瞬時に実用的な洞察を提供します。高度な可視化機能を用いてカスタムのダッシュボードも設定できます。法規制へのコンプライアンスを監視し、監査証跡を構築します。機密性の高いクレジットカード情報や個人情報データを編集しながらコールの文脈を維持し、コール、チャット、メールから抽出する分析結果や洞察を保持します。

ビジネス上の利点



実用的なインサイトの取得

顧客満足度やNPSスコアをはじめお客様に関する実用的な洞察を取得し、解約理由や、満足度、リピート傾向を把握することができます。

コンタクトセンターのオペレーターのパフォーマンスを評価し、オペレーターにアップセルやクロスセルを指導し、オペレーターの作業を自動化することができます。

サービス品質、業務フロー、スタッフのトレーニング、コンプライアンスにおける実務の隔たりを明らかにします。

コール件数、一次解決率、顧客センチメント分析など重要なパフォーマンススコアも調整できます。



営業効率の改善

コールを100%分析することにより、オペレーターの営業効果を把握し、コーチングやe-ラーニングによる改善計画を割り出すことができます。



法規制遵守の達成

コールの100%を監視して法規制の順守を図ることができます。





**Integration with Contact
Center Infrastructure**

 Genesys Engage.

 CISCO
Partner



www.uniphore.com

