

| **U-Assist**



## 自動化を推進するオペレーターの後処理作業と コール理由記録

後処理の要約作業やコール結果登録をはじめ、オペレーターが抱える反復的な作業のリアルタイムの自動化を推進しましょう。人工知能(AI)と自然言語処理(NLP)の活用により、後処理に含まれる要約作業とコール結果登録を自動化します。オペレーターの後処理作業にかかる時間を1分未満に短縮するのに加え、精度も向上させます。コールや要約に関するきめ細かい洞察を導き出し、レポートに役立てましょう。

### 特徴



#### オペレーターの後処理作業の自動化

リアルタイムで自動化することにより、手作業による後処理要約作業をなくします。後処理にかかる時間を2分半から1分未満に短縮します。マルチレベルでカスタマイズ可能なコール要約を構築すれば、よりきめ細やかな洞察や精度の向上を図れます。



#### コール理由登録と分類の自動化

自動化により、コール理由の登録と分類にかかる手作業をなくします。誤記が減るほか、マルチレベルのコール理由コードによりきめ細やかな洞察を抽出することができます。個々のオペレーターに依存する状態をなくし、コール理由登録の標準化を図れます。機能豊富なダッシュボードでスーパーバイザーに注意喚起します。



#### スーパーバイザー用リアルタイムダッシュボード

機能豊富なダッシュボードを用いてスーパーバイザーに注意喚起します。お客様のセンチメントや意図、オペレーターの認証の失敗、コール要約や結果登録の履歴レポートを活用してマルチレベルの注意喚起を実現します。

# ビジネス上の利点



## 効率とオペレーターパフォーマンスの向上

オペレーターの後処理要約作業やコール結果登録の完全自動化を実現します。後処理作業に費やす時間の80%削減を実現します。オペレーターのパフォーマンス向上と効率化を図れるうえ、精度も向上できます。



## お客様体感品質の改善

AIを活用してお客様のセンチメントや意図を予測します。一次解決率(FCR\*)を引き上げ、顧客体験品質を向上させます。\*First Call Resolution



## コンプライアンスの推進

リアルタイムでコンプライアンスの免責事項に関するキーワードを特定し、リスクや法的責任への影響度を縮小します。  
法規制や標準の操作手順に順守するようリアルタイムでの注意喚起を実現します。

Integration with Contact Center Infrastructure



Genesys Engage



[www.uniphore.com](http://www.uniphore.com)

