

音声ファイルのテキスト化がさらに身近に

コールセンター向け音声認識ソリューション

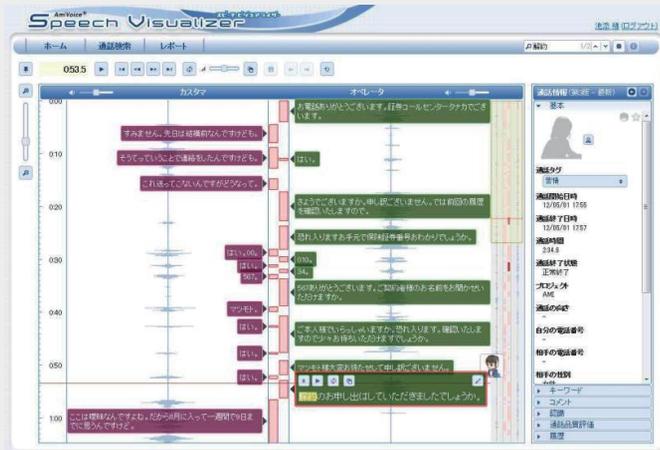
VCLog × AmiVoice® Communication Suite

Call Logging & Monitoring

VCLog × AmiVoice® Communication Suite は、**VCLog** によってステレオ録音された通話データを音声認識技術によりテキスト化し、重要事項説明の有無や苦情通話傾向のスコアリング、オペレータの対応品質の評価を全自動で行うことにより人的コストの大幅削減や業務効率化を実現します。

コンプライアンス強化への対策

音声データのテキスト化により、通話中に含まれる NG ワードや重要事項説明の有無、冒頭や終話時の挨拶などを自動的に検出できます。従来のように長時間のモニタリングに要していた人的コストの大幅な削減を実現します。また、過去のクレーム通話やリスク通話を元にしたフィルターに録音された通話データを通すことによって「苦情らしさ」などの傾向を数値化する「通話スコアリング機能」の使用でリスクを検出する業務を大幅に効率化します。



通話品質評価機能によるオペレータの対応品質向上

テキスト化された通話内容を設定した評価基準に基づいた自動採点、オペレータの話すスピードや発話のタイミング、クッションワードの使用などを点数として自動的に数値化できるため、全ての通話を同一基準で平準的に評価できます。また、通話毎の評価に限らず月次の統計表示やレポート出力機能もあり、対応品質評価業務や初期教育業務の効率化を通じてオペレータの対応品質向上とセンター運営コストの削減が実現できます。

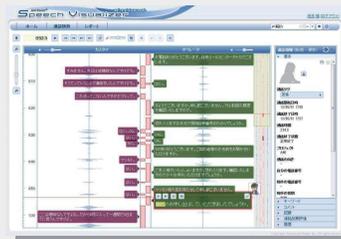
① テキスト化するファイルの選択



⇒ VCLog 検索再生アプリ VCLogCQC で テキスト化したい通話録音を選択

② テキスト化データの再生

テキスト化指定された録音データは、**AmiVoice®** のサーバーに転送され、**AmiVoice®** により自動的にテキスト化処理されます。認識結果は **AmiVoice® Speech Visualizer** にて通話毎に閲覧できます。音声と認識結果が紐付いて管理され、通話を目と耳で確認できます。認識結果の編集も下記画面にて容易に行えます。



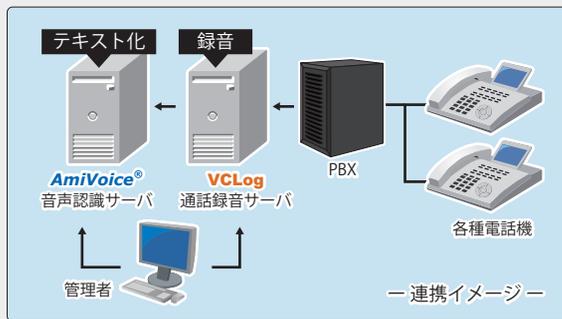
③ 認識結果の活用

AmiVoice® Speech Visualizer にて認識結果を活用頂けます。

- ・ リスク通話の抽出
- ・ 通話の自動分類
- ・ 会話内容の分析
- ・ 品質評価機能



⇒ **AmiVoice® Speech Visualizer** の通話件数集計画面



推奨環境				
AmiVoice® Communication Suite Core (AmiVoice® ControlCenter, TaskRunner, 及び SQL Server 上の DB から構成) AmiVoice® CallScriber (AudioRecognizer, CallRegister から構成) AmiVoice® SpeechVisualizer	CPU	Intel Xeon E5502 (1.86GHz 2 コア) 程度以上を推奨	OS	Windows Server 2003 R2 Standard Edition 32bit または Windows Server 2008 R2 Standard Edition 64bit
	メモリ	1GB 以上	必要なアプリケーション	SQL Server 2005 32bit または SQL Server 2008 R2 64bit, .NET Framework 3.5
AmiVoice® SpeechVisualizer, AmiVoice® ControlCenter (クライアント側) AmiVoice® Assist (クライアント側)	HDDの空き容量	インストール用に1GB以上、一時領域として2GB以上の空き		
	その他	CD-ROM: インストール時に使用 / 音声ファイル、SQL Server データ保存の領域が別途必要		
	CPU	Intel Core2 Duo E6300(1.86GHz 2 コア) 程度以上を推奨	HDDの空き容量	音声再生時の保存領域用に200MB以上
	メモリ	300MB 以上	OS	Windows XP、Windows Vista、Windows 7 (すべて 32bit 版)
	その他	CD-ROM: インストール時に使用 / 1024x768 ドット以上フルカラーのモニター / USB × 1 ポート (コンバーサーが使用)	対応ブラウザ	Internet Explorer (Google Chrome Frame/Internet Explorer アドオン) 使用可、Firefox、Google Chrome ※

株式会社アドバンスト・メディア
 [CTI事業部] 東京都豊島区東池袋3-1-4 サンシャイン文化会館6階
 TEL: 03-5958-1091 FAX: 03-5958-1033
 Eメール: ami-cti-info@advanced-media.co.jp
 URL: http://www.advanced-media.co.jp

■ 販売代理店



VoiceCyber <https://www.voicecyber.com/>

〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-34-5 いちご東池袋ビル6F
 Email: shou@voicecyber.com TEL: 080-6675-8088

・ **AmiVoice®** およびロゴマークは、アドバンスト・メディアの登録商標です。
 ・ 記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。