

IDHA (Intelligent Discovery Hold and Advisor)

リアルタイムで発見・保持・助言

販売代理店

(株)長塚電話工業所 www.nagatsuka.co.jp

VOISYS(株) www.voisys.co.jp

スーパーバイザーに便利な管理ツールを提供

コンタクトセンターは徐々にクラウド時代に入っており、スーパーバイザーの監視と管理により多くの課題があります。コンタクトセンターのクラウド化が進む中、見える化の管理が難しくなり、このような変化に対処し落ち着いた管理を実現します。IDHAは、コンタクトセンターの問題をリアルタイムで発見・保持・助言します。



VLog & VInsightと組み合わせて、企業に高度な対応品質を提供

IDHAはリアルタイム発見・保持・助言、VInsightはデータ洞察で、VLogコンタクトセンターの音声・録画製品と統合して使用することもできます。全ての音声ファイルをVLog 10にインポートし、VInsightのタスクに従ってタグ付けをすることで、独自のコンプライアンスをより標準化し、タイムリーにビジネスリスクを軽減します。

製品モジュール



データ構造化



ユーザー管理



マルチ画面監視



ライト制御



メッセージ通知



画面ロック



操作履歴



異常操作アラート

製品機能



IDHA機能1：発見 (Discovery)

- エージェントの対応プロセスを追跡可能
- 情報システムの使用を把握
- 長時間通話を優先的に表示
- キーワードなど条件を組み合わせ、優先表示可能
- 対応プロセスでエージェントの感情を確認可能
- 無断離席時、優先表示可能
- カメラに2人目の人物が記録された時、優先表示可能
- 操作違反をリアルタイムで発見
- サードパーティと連携することで、条件達成時優先表示可能

IDHA機能2：保持 (Hold)

- ポップアップやライトで状況確認
- ポップアップやライトでエージェントをサポート可能
- 操作違反時の画面制御

IDHA機能3：助言 (Advisor)

- 長時間通話や問題発生時、効果的にサポート
- エージェントからヘルプを求めることも可能

IDHAシステム要件 (System Specification)

システム

OS:	Windows 2016 / 2019 / 2022
データベース:	MySQL 8.0、ES 8
メッセージミドルウェア:	KAFKA

規格

システム:	B/S (ブラウザベース)、集中管理	画面ロック:	自動/手動、画面ロックアラート
情報源:	画像、カメラ、マイク/スピーカー、アプリ使用記録	エージェント管理:	労働時間・休憩時間の統計
ユーザー管理:	スーパーバイザー、エージェント		マウスの使用頻度の統計
マルチ画面監視:	ローリングモニタリング、固定モニタリング		キーボードの使用頻度の統計
ライト制御:	自動/手動、片方/両方		アプリを使用した時間の統計
メッセージ通知:	自動/手動、アラート	検索方法:	操作アラート 条件検索