

## VCDISCOVERY (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](http://www.nagatsuka.co.jp)

VOISYS(株) [www.voisys.co.jp](http://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。VCDISCOVERY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。



## VCLog & VCInsightと組み合わせて、企業に高度な対応品質を提供

VCDISCOVERYはリアルタイム発見・保持・助言、VCInsightはデータ洞察で、VCLog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VCLog 10にインポートし、VCInsight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

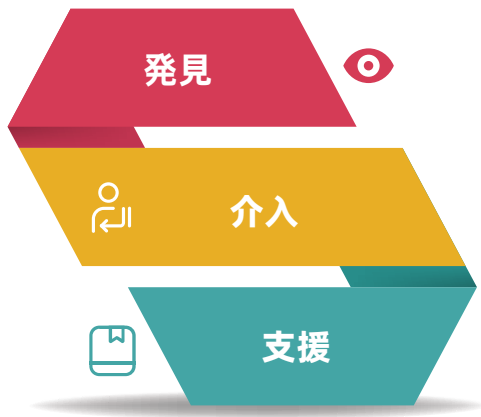


操作履歴



異常操作アラート

## 製品機能



### VCDiscoveryの機能①：座席リーダーによる「発見」を実現

オペレーターのサービス中の感情表現を包括的に監視

オペレーターの情報システム利用行動ログを包括的に追跡

オペレーターと顧客のインタラクション行動ログを包括的に監視

AIによるオペレーターのサービス中の規約違反行為のリアルタイム検知

AIによるオペレーターの離席警告と離席画面の優先的リーダー通知

AIによる第2者のカメラ侵入警告と画面の優先的リーダー通知

CRM等のサードパーティ連携で成約データをリアルタイム取得し、優先的に画面をリーダーに表示

通話時間に基づき長時間通話中のオペレーター画面・映像を優先表示

キーワード等の条件設定で特定オペレーター画面・映像を優先表示

### VCDiscoveryの機能②：座席リーダーによる「介入」を可能に

スクリーンロックでオペレーターの違反行為を即時ブロック・制御

スクリーンポップアップとスマートビーコンで、オペレーターの目標達成をリアルタイムに激励

スクリーンポップアップとスマートビーコンで、業務ミス・サービス品質・感情制御をリアルタイムに注意喚起

### VCDiscoveryの機能③：座席リーダーによる「支援」を強化

リーダーが長時間通話・難易度の高い案件を即時検知し支援を提供

オペレーターがワンタッチでヘルプボタンを押すと、即座に画面がリーダーに転送され迅速な対応を実現

## VCDiscovery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