

VCIInsight

コンタクトセンターデータ洞察

販売代理店

(株)長塚電話工業所 www.nagatsuka.co.jpVOISYS(株) www.voisys.co.jp

データ洞察より、より良いカスタマーサービス体験を提供

VoiceCyberのVCIInsight データ洞察は、ICCM(応対品質管理)とIVOC(お客様の声)を統合した製品です。データ洞察は、自動記録と知能な分析を通じて、顧客体験のフィードバックサイクルを効果的に短縮し、全ての顧客サービスを評価することができます。また、高度なアルゴリズムとテクノロジーを使用して、収集したデータを詳細に分類し、顧客のニーズをより明確に理解できるようにします。顧客のニーズ、従業員のパフォーマンス、通話品質をよりビジネスプロセスを最適化し、潜在的な状況を特定して対処することができ、サービス品質と顧客満足度の向上、コンタクトセンターの目標達成とビジネス全体の価値向上、支援企業が市場機会に関する洞察を得て、専門分野を強化できるよう支援します。



全てのメディアチャネルのデータ記録と評価

VCIInsightは、VCLogコンタクトセンターの録音、録画、FAPsIoTデバイス録音製品、SoIP多機能のクライアント端末、MoIP店舗の記録によってキャプチャされた全てのメディアデータを洞察し、データの信頼性と有効性が確保されます。ICCMは全ての音声、ビデオ、テキスト、画像などのマルチソースデータファイルを全面的な品質検査で、エージェントの違反とリスクを自動的に特定し、あらゆる作業を確認します。同時に、ICCMはケースライブラリを使用して、最適な方法をワンクリックでエージェントと共有することで、エージェントのスキルレベルを向上させます。

データマイニングと分析

IVOCはデータ分類、関連分析、早期アラーム、顧客評価などを通じて、人工知能とビッグデータテクノロジーによって補完、多次元化されている膨大な顧客とのやり取りデータを正確に分類、要約、調査し、タイムリーに発見して整理することができます。

ビジネスニーズと組み合わせてエージェントのサービスレベルと顧客の需要を理解し、顧客満足度と潜在的な顧客離れリスクを明確にすることで、企業とのつながりに役立つ、より効果的な顧客サービス戦略と対策を開発します。



製品機能モジュール



業務フロー



VCInsight システム要件 (System Specification)

システムプラットフォーム

システム: Windows Server 2019 / 2022、Redhat 7.6以上、SUSE 12 SP4以上、
Oracle Linux 9
データベース: MySQL 8.0、Oracle 21C

規格

Elasticsearch: ES 8
UI言語: 簡体中国語、英語、日本語、繁体中国語
構築: B/S (ブラウザベース)、HA構築対応