

SoIP (Screen over IP)

コンタクトセンター周辺記録

販売代理店

(株)長塚電話工業所 www.nagatsuka.co.jpVOISYS(株) www.voisys.co.jpテクノロジー・リンク(株) www.link-corp.co.jp

ローカル・エージェントのPC、リモート・エージェントのPCも記録

VoiceCyberの新しいSoIP画面録画、録音、ビデオの多機能クライアントは、コンタクトセンターベースのローカル・エージェントとリモート・エージェントのクライアントPC記録用のソフトウェアです。VCLog画面録画・音声録音・ビデオ録画統一管理システムと連携して使用することで、PC画面の録画、PC画面の監視、ハードフォンの音声録音、ハードフォンの自動音声再生、IPソフトフォンの音声録音、サウンドカードMICによる音声録音、USBカメラによるビデオ録画、USBランプインジケータのオン/オフ、録音の再生検証、顔認証、顔認識など、あらゆるシナリオにおける機能要件を満たします。パソコンを使用するエージェントに対して、音声録音、画面記録、ビデオ、アプリケーションの使用状況、ネットワークデータ、キーボードとマウスの操作などの操作を監視し、統一された検索と同期再生ができます。



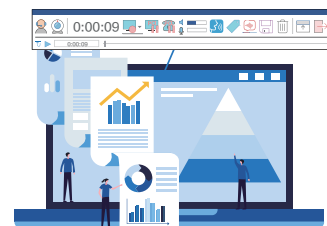
エッジコンピューティング能力を最大限に活用し、AIアプリケーションを迅速に展開する



SoIP多機能クライアントは、PCのGPUリソースをより効果的に利用し、STT機能呼び出し、ローカルのエッジコンピューティング能力を使用して通話内容をリアルタイムで音声から文字に変換し、文字を表示します。この「軽量モード」により、オペレーターは顧客とのコミュニケーションをよりスムーズに行い、より効率的にサービスを提供できます。同時に、SoIPはVCLog Advanceバージョンの自動要約機能と深く連携できます。SoIPClientは顧客の電話番号に基づいて履歴記録を自動的に取得し、録音を再生したり、自動要約を参照したりできるため、オペレーターは顧客のニーズを迅速に把握し、サービス応答効率と顧客満足度を大幅に向上させることができます。

便利なToolbarにより、作業がより効率的

SoIPには機能豊富なToolbarが付属しており、さまざまな録音制御および再生方法を提供し、すばやく再生でき記録時にブックマークを追加して、検索効率を向上させます。音声PCI DSS、画面PCI DSS、オンデマンド録画、オンデマンド保存など、複雑な場面に合わせて保存可能です。SoIPはワンタッチ制御機能も提供しており、オペレーターが必要に応じて特定の通話や画面記録を自主的に選択して録音・保存することが可能です。アナウンス機能を搭載し、エージェントはToolbarで事前に準備した音声ファイルを選択し、再生することで規制要件やビジネスニーズを満たし、プロセスにおけるエラーを回避できます。

業務シナリオに応じてPC画面を録画する
従業員の操作過程を記録サウンドカードを介して外部MICと接続
特定の空間の音をキャプチャ外部USBカメラより
特定の空間の画像をキャプチャクラウド通信、クラウドの相乗効果
クラウドライブ記録クライアントのサウンドカードを介して
事前に録音された音声を電話で再生DC-TX100(NR)を介してVoIP Phone
通話データを取得して通話プロセスを記録USB接続により、SoIP Lightで
エージェントの稼働状態を視覚的に表示

△ Lightはステータス変化により色が変わる

HTML5画面より
PC画面操作をリアルタイムで監視

1. SoIPサーバソフトウェア及びVCLog録音・録画・画面録画管理ソフトウェアを導入
2. エージェント PC にSoIPクライアントソフトウェアをインストールして、クライアントPCの画面録画、録音、ビデオ及びその他のデータをキャプチャと解析
3. SoIP Manager をインストールし、SoIP クライアントとサーバのパラメータを設定
4. HTB/Sアーキテクチャ設計、ML5 ブラウザーを介して VCLog に接続し、設定、管理、検索、再生を行う
5. AIエンジンブリッジシステムVCBridgeは、さまざまなリアルタイムAIアプリケーションへの接続をサポート
6. オプションのインテリジェント品質検査システムVCInsight、インテリジェント品質検査、インテリジェントコンプライアンス、インテリジェントタグ付け・分類をサポート



1時間のサイズ	品質	再生速度	ファイルサイズ
AAC(8KStereo) 16MB	中	速い	小
AAC(16KStereo) 26MB	中高	速い	中
MP3(8KStereo) 10MB	中	速い	小
MP3(16KStereo) 20MB	中高	速い	中