

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

VOISYS(株)

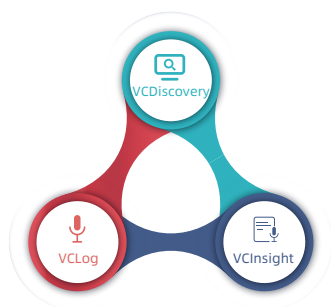
www.voisys.co.jp

テクノロジー・リンク(株)

www.link-corp.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突入しており、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。



VLog & VCI Insight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、VCI Insightコンタクトセンター向けインテリジェント品質検査、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、VCI Insight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



座席ワンタッチヘルプ要請



操作履歴



異常操作アラート

製品機能



VCDiscovery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

VCDiscovery機能2：保持（Hold）

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

VCDiscovery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

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 | リアルタイム状態: | エージェント作業状態 |
| 情報源: | 画像、カメラ、マイク/スピーカー、アプリ使用記録 | | エージェント通話状態 |
| ユーザー管理: | スーパーバイザー、エージェント | | ワンキーサポート要請 |
| 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 | | コンプライアンス違反アラート |
| ライト制御: | 自動/手動、片方/両方 | | 通話統計 |
| メッセージ通知: | 自動/手動、アラート | | スーパーバイザーリアルタイム監視 |
| 画面ロック: | 自動/手動、画面ロックアラート | | スーパーバイザーリモートサポート |
| エージェント管理: | 労働時間・休憩時間の統計 | | 関連記録再生 |
| | マウスの使用頻度の統計 | | 履歴サマリー確認 |
| | キーボードの使用頻度の統計 | | |
| | アプリを使用した時間の統計 | | |
| 検索方法: | 操作アラート 条件検索 | | |