

Verint® Engagement Data Management™

EDM エンゲージメントデータ管理

顧客とのやりとりにおける包括的なビューを構築することに苦勞していませんか。

顧客エンゲージメントチャネルの範囲が拡大するにつれ、さらに複雑化してきていませんか。

複数のモダリティ(ビデオ、音声、テキスト)からの非構造化データが、やりとりから価値を得る過程を複雑にいませんか。

導入メリット

- データ間の壁を取り払い、データ管理やガバナンスを簡素化し、あらゆる顧客エンゲージメントチャネルから収集された非構造化データに秩序をもたらすインタラクションデータハブを、簡単に構築することができます。
- インタラクションデータを充実させることにより、顧客エンゲージメントに関して新しくより深い知見を得ることができます。
- インタラクションデータを、お客様のデータレイクや企業全体で自由に利用することができるようにします。
- 使用量に基づいた価格設定や、すぐに使用可能なワークフロー、データを取り込んでエクスポートするためのオープンAPIを、Verint Cloud Platform(クラウドプラットフォーム)の一部としてご利用いただけます。

いま、顧客とのやりとりの回数や多様性は驚くほど増え、従来のコンタクトセンターだけにとどまらず、事務・業務部門などのバックオフィスや支店/営業店、店舗、デジタルチャネルなどにまで広がりを見せています。インタラクションデータは、異なるシステムや、各部門、断片化したセグメントにまで存在しており、データマイニングや、AI、ビジネスインテリジェンスでデータを活用するにはデータ間の壁が障壁になっていることが、多くの企業で課題となっています。

重要なビジネスの知見が明らかにならなければ、意思決定の妨げになる可能性があります。急激に増大するデータ管理のコスト、複雑さ、労力も、大きな負担となります。データレイクや分析にデータを供給するためにデータハブを構築している場合でも、インタラクションデータハブの構築は特に、通信チャネルやモダリティの範囲が広く、データの性質が非構造化であるために困難です。

Verint® Engagement Data Management™(エンゲージメントデータ管理)は、このタスクを簡単で手頃に行うことができる、業界初のソリューションです。これにより、インタラクションデータハブを構築し、分析ツールやエンタープライズデータレイクにデータを供給することが可能になりました。

データ管理コストを削減しながら、音声チャネルやデジタルチャネル全体で非構造化インタラクションデータを構造化することができます。また、データを充実させて、そこからさらに深い知見を引き出すことができます。

ベリントのオープンアプローチにより、インタラクションデータハブを構築するという面倒な作業がなくなります。APIやアダプターを使用してデータを自由にインポートやエクスポートすることができるため、さまざまなチャネルやモダリティからのやりとりを集約し、管理し、充実させることができます。

オープンインタラクションデータハブの構築

ベリントのエンゲージメントデータ管理は、すぐに使用できるオープンアダプターやオープンAPIを提供しています。そのため、音声、ビデオ、インスタントメッセージング、チャット、コラボレーションツールなど、さまざまなチャネル、モダリティ、システムから、インタラクションデータをすばやく簡単に取得することができます。インタラクションデータハブを構築し、さまざまなコラボレーションプラットフォームを統合するために必要なコストや、複雑さ、時間を劇的に削減することができます。

より深い知見を得るためにデータに価値を追加

インタラクションデータハブでは、様々なやり取りのデータをシームレスに正規化、整理、管理することができるため、コンタクトセンター、バックオフィス、デジタルチャネル、支店/営業店におけるすべてのインタラクションを1つのビューで確認することができます。詳細な分析や知見により、そのデータの本当の価値を明らかにすることができます。選択した分析ツールを使用してデータを充実させ、データハブに戻してビジネス全体で共有します。また、次のようなベリントの豊富なオプションメニューからお選びいただくことも可能です。

- **音声認識** – 会話音声をテキスト化します。
- **オーディオ品質の統計** – 品質保証とコンプライアンスのために、ギャップやオーディオ品質の問題を特定します。
- **インタラクションの再構築** – エクスポートの準備として、インタラクションセグメントを構築します。

データ管理やエクスポートを簡素化

データの保持やアクセスに関する管理や監査の手間を省く、構成可能なワークフローを使用して、インタラクションデータの管理を簡素化します。オープンAPIやアダプターを使用すると、データを自由にエクスポートして、データレイクに供給したり、他のアプリケーションに取り込むことができます。

データセキュリティやコンプライアンスを改善

インタラクションデータの保存、アクセス、保持、コンプライアンスを1か所で管理することで、PCI、HIPAA、GDPR、CCPA、その他の規制要件に容易に準拠することができます。規則や構成可能なワークフローにより、ユーザー間のデータアクセスを監査し、訴訟ホールドや規制当局による監査のためにデータを保持します。

従量課金制

Verint Cloudプラットフォームの一部であるこのソリューションは、使用量に基づいて価格設定されています。つまり、料金は使用した分のみにかかります*1。また外部システムとの間のデータ転送は無料です。インタラクションのキャプチャをお客様のビジネスのより広い領域にコスト効率よく拡張し、エンゲージメントデータに価値と深さを追加することが可能になりました。

ベリントの顧客エンゲージメントクラウドプラットフォームの一部

Verint Engagement Data Management(エンゲージメントデータ管理)は、企業全体の戦略的効果を高めるVerint Customer Engagement Cloud Platform(顧客エンゲージメントクラウドプラットフォーム)の一部です。

*1 最低使用料金が適用されます。



詳しくはwebサイトをご覧ください
<https://www.verint.com/ja>

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<https://www.verint.com/ja/>