

苦情・エスカレーション用 Verint リアルタイム エージェントアシスト

現在、多くのコンタクトセンターのエージェントはセンター勤務だけでなく在宅勤務においても複雑な問合せに対応しています。そのためリアルタイムガイダンスやサポートがこれまで以上に重要になってきています。カスタマーサービスのやりとりにおいて苦情やエスカレーションが発生した場合、リアルタイムの支援の有無は、顧客が満足するか、不満を残すか、の分かれ目となるため、企業として対策が迫られていると思います。

機能

- 事前定義された苦情とエスカレーションのカテゴリがパッケージ化
- 電話での会話における顧客の苦情やエスカレーションをリアルタイムで正確に特定
- 画面上のポップアップやメール通知によるスーパーバイザーからの自動ガイダンスやサポートを提供
- 顧客の不満に迅速に対応

苦情・エスカレーション用 Verint® リアルタイムエージェントアシスト (Verint® Real-Time Agent Assist for Complaints and Escalations™) は、エスカレーションが必要な通話や苦情が発生している通話を特定し、リアルタイムな対応を可能にし、顧客の不満に対し早めに対処するために企業を支援します。

この革新的なソリューションは、ベリントの既存のレコーディングソリューションを活用して、苦情やエスカレーションに関連する用語やフレーズが発話されるとすぐに自動検出します。その後、エージェントやマネージャーは、画面上のポップアップやメール通知によって、自動支援やガイダンスを受け取ることができ、通話を良い結果に導くことができます。これは従来、事後にサービス回復するために行っていた方法よりも、顧客の問題に瞬時に対処することができ、より効果的なアプローチになります。

すばやく簡単な導入によるメリット

苦情・エスカレーション用 Verint® リアルタイムエージェントアシストは、すばやく簡単に、クラウド型またはオンプレミス型で導入することができます。導入にかかる時間は平均でわずか4週間です。多くの場合、最初の導入でハードウェアを追加する必要はありません。アプリケーションには、これらの通話タイプを正確に識別することができるよう事前定義された苦情とエスカレーションのカテゴリがパッケージ化されているため、導入が簡単です。Verint 会話音声分析 (Verint Speech Analytics™) を活用してこれらのカテゴリを表示させることにより、苦情やエスカレーションの影響をすぐに測定することができます。



結果を改善するために アクションをカスタマイズ

通話中に苦情やエスカレーションが確認された場合、企業は結果を改善するためのさまざまなアクションを選択することができます。画面上のポップアップをエージェントにリアルタイムで送信、問題に関してスーパーバイザーにメールで送信、あるいは即時フォローアップができるよう通話にタグ付け、などのアクションが利用できます。

通知されると、スーパーバイザーは通話に参加してモニタリングしたり、通話に割り込んだりウィスパリングしたりすることができます（スイッチでサポートされている場合）。これらのアクションにより、エージェントとスーパーバイザーが、通話中に、または通話直後のフォローアップで、顧客との関係修復を図るために直接働き掛けることができます。

メリットを活用しROI（投資利益率）を確保

苦情・エスカレーション用 Verint リアルタイムエージェントアシストを既存のVerint 会話音声分析環境に追加すると、次のようなさまざまなメリットを得ることができます。

- カスタマーエクスペリエンスの向上
- 解約率の低下
- コストのかかるエスカレーションの削減
- 苦情やエスカレーションのけん引要因に関する知見情報
- よりタイムリーなコーチングの機会

多くの企業は予算の削減に取り組んでおり、ROIを迅速に得ることができる短期プロジェクトを求めています。苦情・エスカレーション用 Verint リアルタイムエージェントアシストを使用すると、導入がすばやく簡単です。

在宅勤務者が増えるにつれ、エージェントへのリアルタイムの支援は、以前よりも重要になっています。多くのコンタクトセンターエージェントが自宅で仕事をしているため、彼らを監視することはより困難であり、彼らが必要なときに援助を呼び出すことはより困難です。

本ソリューションの詳細については、ベリント営業部にお問い合わせいただぐか、www.verint.com/ja/をご覧ください。

ベリントの顧客エンゲージメントの 製品ポートフォリオの一部

苦情・エスカレーション用 Verint リアルタイムエージェントアシストは、企業全体の戦略的効果を高めるために、顧客エンゲージメントを「見える化」、「分析」、「自動化」するソリューションの、特許取得済み製品ポートフォリオの一部です。

ワールドクラスのコンサルタントによる メリット

ベリントは、ビジネスアドバイザリーサービス(Business Advisory Services)、導入・イネーブルメントサービス(Implementation and Enablement Services)、マネジドサービス(Managed Services)など、お客様の投資を最大限にご活用いただけるさまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。どのサービスをお選びいただきても、当社の経験豊富なチームによる実践的な知識の提供やお客様の成功に向けた取り組みにより、安心してサービスをご利用いただけます。



詳しくはこちらをご覧ください
Real-Time Agent Assist
[https://www.verint.com/ja](http://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](http://www.verint.com/ja)