

マルチチャネル・レコーディング & クオリティ・マネージメント・ソリューション

あらゆる業種、得にヘルスケアや金融サービスのような制約の厳しい業界で各種インタラクションをレコーディングすることは、エージェントのパフォーマンス、カスタマーサービスおよび規定へのコンプライアンスを最適化していくために欠かせません。

インタラクション・レコーダーはカスタマー・インタラクション・センター (CIC) およびエンタープライズ・インタラクションセンター (EIC) ソリューション搭載のマルチメディア・レコーディング、クオリティ・マネージメント (品質評価管理)、コンプライアンス保護、および全体的な管理の実施にお役立ていただけるオールソフトウェア・ソリューションです。

インタラクションセンター・プラットフォームの搭載機能であるインタラクション・レコーダーでは、ライセンスを取得するだけでレコーダー・ソリューションを有効にすることができます。インタラクション・レコーダーの各種機能、およびユーザー設定についても、CICまたはEICのシングル管理インターフェースから簡単に行えるため、他のベンダーによる独立系レコーディングシステムで発生しがちな二重管理の問題を排除することが可能です。

すべてのレコーディング ニーズに対応 問題を容易に解決

インタラクションの詳細録音記録やレポートにより、カスタマーとの間で発生する論争の容易な解決、およびコンプライアンス遵守を証明することで罰金や訴訟費用等のリスクを防止することができます。

新人エージェントのトレーニング

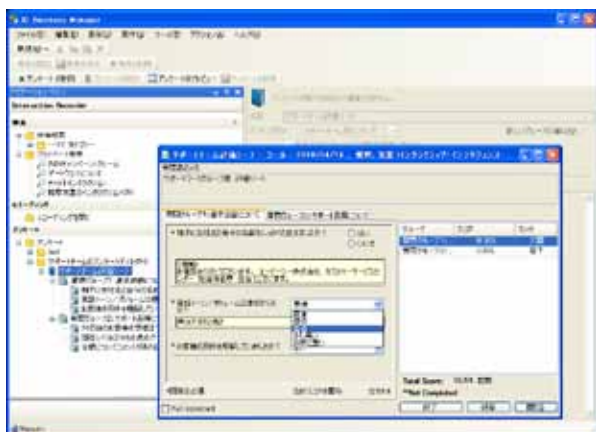
スクリーン・レコーディングによる画面記録や、容易に配布可能なコール・レコーディングの音声記録を活用し、社内、またはリモート勤務のエージェント向けのトレーニングを提供することができます。トレーニング受講中のエージェントは、録画、録音されたインタラクション サンプルから「適切な」インタラクション処理と「適切でない」インタラクション処理を体験することができます。

エージェントのスキル向上トレーニング

コール・レコーディングとスクリーン・レコーディングを通じ、エージェントの経験の長短に関わらず、ベストプラクティスに基づいた業務実施を徹底することができます。

プロセスの改善

エージェントとインタラクション・プロセスの管理方法を最適化します。また、インタラクションのレコーディングからベンチマークを設定し、エージェントのスキル向上、およびインタラクションの種類に応じたスキルの適性判断材料として役立てることも可能です。



主な特性

ルールベースのレコーディング

- 条件付けによるレコーディングを素早く確立できるルールのプロパティ
- 期間や曜日に応じたルールの設定
- 構成要素、ワークグループ、役割または個人別のルール設定

スクリーン・レコーディング

- 複数のモニタ混在において、音声、およびユーザーの画面ビューを記録

マルチメディア・レコーディング

- インバウンド/アウトバウンドの電話、チャット、Eメールおよびファックスをすべてレコーディング
- メディアタイプごとにすべての詳細データを記録
- 音声再生に加え、日付、時間、コール設定等の属性も記録
- チャット記録、ファックスメッセージ、およびすべての受信/送信メールを記録

カテゴリー分類

- レコーディングファイルを無制限にカテゴリー毎に分類
- ユーザー定義のフォルダー保存設定により、時間のかかるバッチダウンロードの必要性を排除
- 新規レコーディングファイルを適切なフォルダへ即座に自動保存

統合スコアリング

- ウィザード式スコアカードでエージェント/社員のパフォーマンスを評価
- アンケートの作成とカスタマイズ
- 計測中のスコアの自動計算

セキュリティ

- 録音音声ファイルの暗号化
- MD5ファイル検証機能でレコーディング記録への改ざんを検知
- ユーザー毎にアクセス権限を管理することで個人やグループの権限保護を徹底

インタラクション・レコーダー3.0の新機能

インタラクション・レコーダーのアンケート作成ツールは直感的な単一インターフェースにおいてアンケートの作成、管理を行います。

- 高速検索のためアンケートを分割するアンケートディレクトリ
- 必要に応じ、多種にわたるランキングを定義し、それぞれのランキングとアンケートを関連付けるランキング機能
- 投稿加重値をアンケートの全体的スコアへ提供する質問集
- 柔軟性のある質問構成: はい/いいえ方式、複数選択方式等、「オプション」"必須"/"該当無し"のタグ付けも可能
- すべてのインタラクション・レコーダー スコアリング要素を含むスコアカード

マルチメディア・レコーディング

- あらゆるインタラクティブで、すべて、もしくは条件付けによるレコーディングが可能
- 強力な検索ツールにより、素早くEメール記録を回収
- カスタマーIDや販売可能性についてのフラグなどのメタデータを追加

総合スコアリング

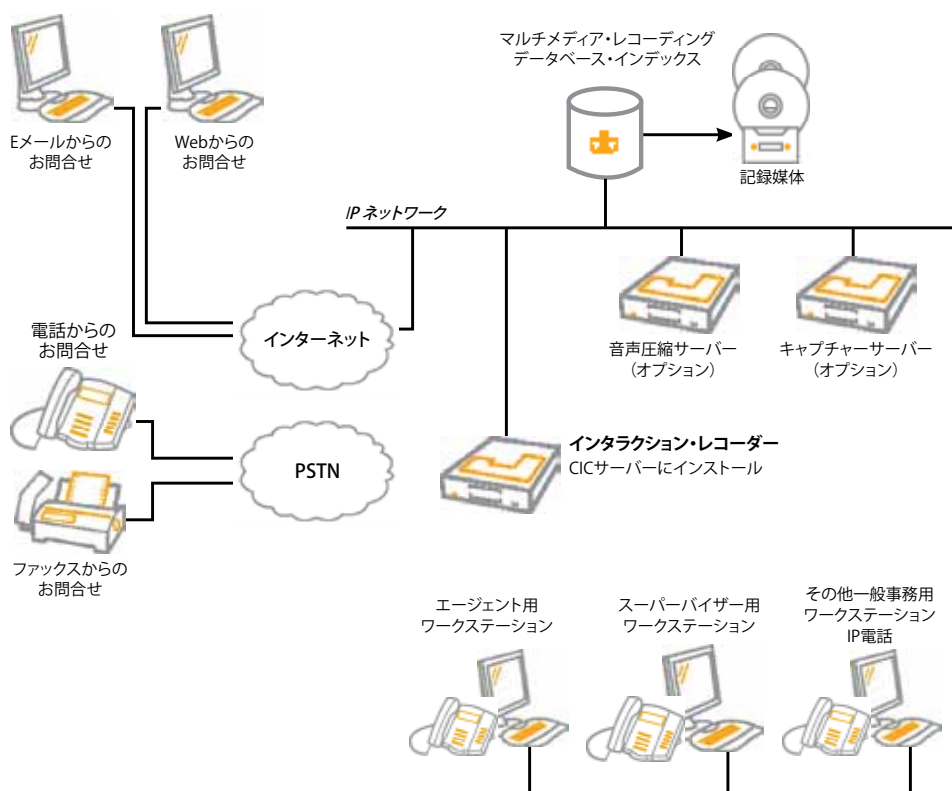
- ウィザード形式でスコアカード作成
- エージェントの対応、スクリプトへの忠実さ、およびコンプライアンスを測定
- Crystal Report形式のログレポートを書き出し可能

インタラクション・スクリーン・レコーダー

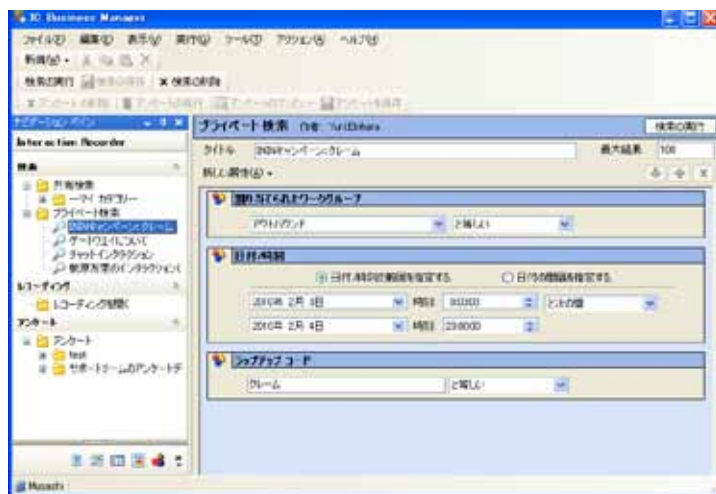
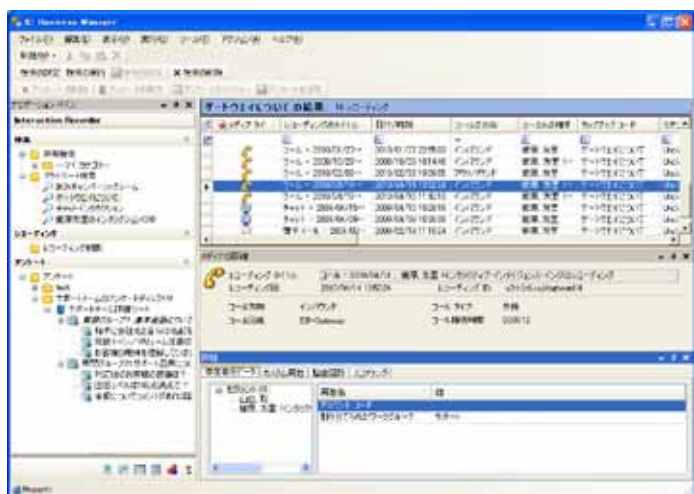
- スクリーンのレコーディング、検索、スコアリングおよび管理
- エージェント・トレーニングとスーパーバイザーによる監視の強化
- コンプライアンス遵守とリスクの軽減

集中管理

- 集中管理のアーキテクチャ
- クエリ・ビルダーによりレコーディングデータとスコアカードの検索と回収をスピードアップ
- アプリケーション・ブロックを排除したアーキテクチャにより、二重のランキングが不要
- CTIとの連携が不要



インタラクション・レコーダーは、カスタマー・インタラクション・センター (CIC)、またはエンタープライズ・インタラクション・センター (EIC) と同一のプラットフォーム上で動作します。このため、社内のIT担当チームは、CIC、またはEICのシングル管理インターフェースからインタラクション・レコーダーの各種設定およびユーザー設定をシームレスに行うことができ、二重管理の問題や他社による独立系マルチポイント・レコーディングシステムの高い導入費用の必要性を排除することができます。



インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセスオートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

World Headquarters
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA
Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax

日本
〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp