

VERINTのWEBサイトは読み物としても見応えがあります！

※WEBサイトは英語ですので、ブラウザで日本語翻訳表示をしてご覧ください。

・オムニチャネル Open CCaaS

コンタクトセンター、WEB、店舗等の顧客接点のカスタマーエンゲージメントをVerint生成AIを活用し可視化・最適化
2023年のVerintクラウドの方針、特色、提供方法等を紹介いたします。

WEB : CCaaS 2023: 必須事項！オープン CCaaSとは？
<https://www.verint.com/the-open-ccaaS-imperative/>



WEB : Open Engagement データ一元管理・ハブ・ダッシュボード
<https://www.verint.com/engagement-data/>

WEB : Verintの業務特化型AIボットとは？
<https://www.verint.com/verint-specialized-bots/>



・もはや世界標準コンタクトセンターソリューション

音声もデジタルも全てのタッチポイントを記録・可視化し、AIで構造化、分析・洞察を可能にし、課題や優位点をレポート。
従業員・顧客とのエンゲージメント向上に貢献します。

WEB: Verintの真骨頂＝分析と洞察
<https://www.verint.com/analytics-insights/>



WEB : 顧客エンゲージメントのための対応品質
<https://www.verint.com/quality-and-compliance/total-quality/>

・日本でも金融大手企業が採用ーコンプライアンスソリューション

音声・キスト・ビデオ会議等、あらゆる企業と顧客の対応を記録し評価・監視・管理。
コンタクトセンターから金融取引通話までフォロー。

WEB : 金融コンプライアンス ソリューション
<https://www.verint.com/ja/financial-compliance/>



WEB : コンプライアンスソリューション
<https://www.verint.com/compliance-solutions/>

・バックオフィス業務DX

労働人口減少に向けたバックオフィス業務の可視化・効率化。
海外のバックオフィスでは既に多くの事例を持ち、昨年ついに日本でも導入が開始されました。

WEB : バックオフィス業務について(お薦め)
<https://www.verint.com/case-studies/back-office-operations-and-processes/>



海外の取り組み事例、ソリューション活用例を日本語字幕でご覧いただけます。
ぜひYouTube VerintAPACチャンネルをご覧ください。

WEB : YouTube Verint APAC チャンネル 日本語動画
<https://www.youtube.com/@verintapac2023/videos>



● Top 5 processes per line of business driving repeat calls

例えば「事業部毎に"リピートコールのトップ5"を特定したりお客様のデジタルな課題のうち、最も多い要件とそれに関連する平均対応時間を特定することもできました。

スティーブは即座に状況を調べ、シフトスケジュール調整が必要かどうかを判断し、エージェントのモバイルアプリにメッセージ送信してシフト調整を依頼します。

Verint Workforce Management (WFM): あなたの働き方のた...

Total Quality:自動応対評価 AQM(Automated Quality...

DenizBankは「トータル・クオリティ・アプローチでリア...

ru21がデータドリブンのオムニチャネルCX戦略で、店舗・...

Interaction Analytics: 対話分析〜音声とテキストの対話を統...

WFM: コンタクトセンター勤務は、いつでもどこからでも...

リアルタイムエージェントアシスト:リアルタイムに業務を...

応対品質評価業務の削減と品質向上〜音声認識/分析で実現...

事例: モントリオール銀行による会話音声分析導入事例

WEB : どのような投資対効果があるのか？事例・ROI情報
<https://www.verint.com/ja/roi-center/>

※WEBサイトは英語ですので、ブラウザで日本語翻訳表示をしてご覧ください。



VERINT

製品 ソリューション お客様向け リソース パートナー 会社 Q

デモを入手する

ROIセンター

変革の取り組みを加速し、コストを削減し、収益を拡大します。これらのリソースは、潜在的なROIを評価し、Verintの総所有コスト(TCO)を削減するのに役立つ写真、ケーススタディ、および計算ツールを提供します。

Verintで達成できるビジネス価値を見積もる

今すぐ計算する