

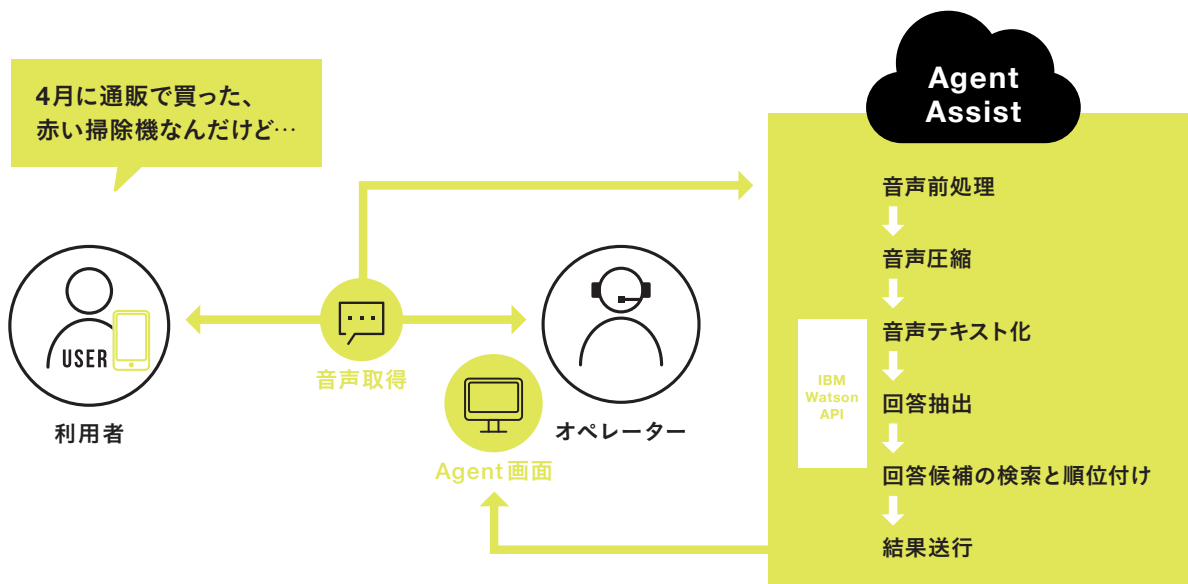
Watsonがコールセンターのオペレーターを支援
 対応時間の短縮と回答品質の均一化を実現

エージェントアシスト

音声連携

ECサイト向け

コールセンター・オペレーター支援



通話内容から必要な情報を解釈し
 関連情報をPCに表示



対応業務の軽減



対応品質の均一化



利用者満足度向上



ノウハウの蓄積

Watsonが会話（音声）を認識し、質問の内容に沿ったマニュアル、FAQ 情報等を自動的に Agent 画面に表示することによってオペレーターを支援し、コールセンター業務の効率化を実現します。コール対応時間の短縮、回答品質の均一化、オペレーターの教育時間の短縮が可能になり、回答の品質向上と待ち時間の短縮によるお客様満足度の向上が期待できます。

初期費用 (税抜) 2,000万円～ ※1

初期費用 (税抜) 個別見積もり ※2

※1 初期費用は、技術検証費用の想定金額となります。本番環境に関しては個別見積もりとなります。
 ※2 月額費用は、Watson 機能の使用量によって異なりますので、個別見積もりとなります。

サービス提供会社

日本アイ・ビー・エム株式会社

お客様の個々の課題解決のためにデザインされた Watson ソリューションと、Watson を活用したアプリケーションの開発を実現する IBM クラウドが、お客様のビジネス変革をサポートします。

