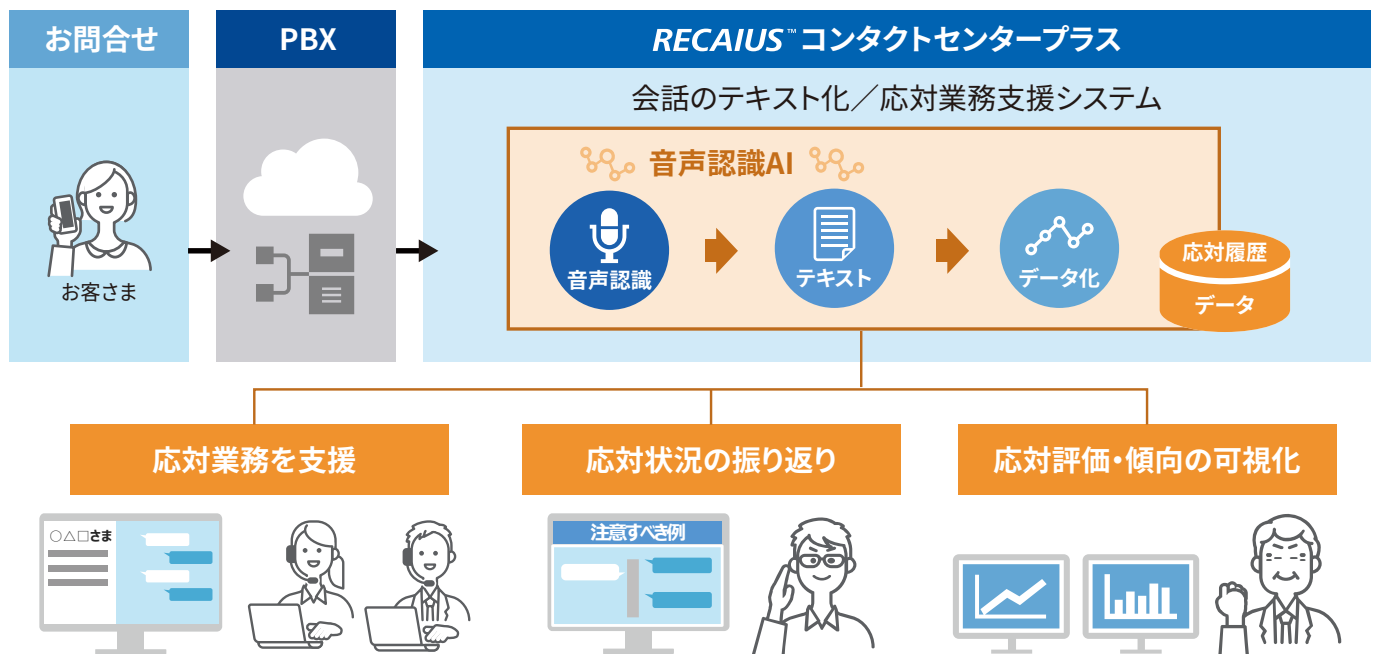


TOSHIBA

RECAIUS™

コンタクトセンタープラス バッチ版

AIを活用しオペレーター業務の品質を向上！
コンタクトセンター業務をサポート



特長

- 1 アフターコールワークの負荷を削減
- 2 オペレーターの評価・育成を支援
- 3 対応品質の推移、通話傾向を見える化

メモ作成機能 通話内容

必要な内容を1クリックでコピー＆ペースト！

音声認識によるテキスト化と要約機能の活用により対応後の記録業務を簡単にします。

ぶれない評価で、改善ポイントがわかる！

オペレーターの評価・育成を支援

対応・担当・チーム毎に対応品質をデジタル評価。育成ポイントを把握できます。

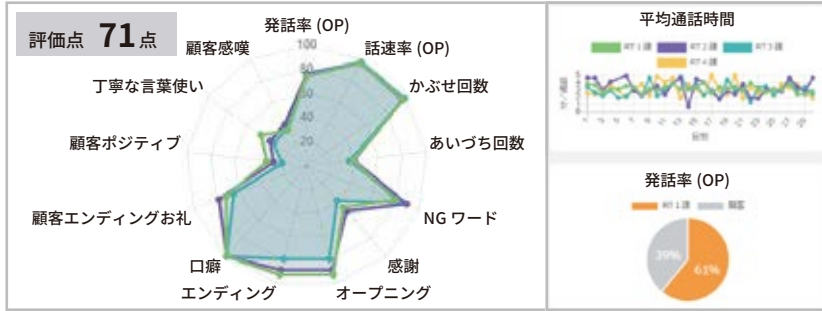
問合せ傾向ダッシュボード

問合せの傾向が見える！

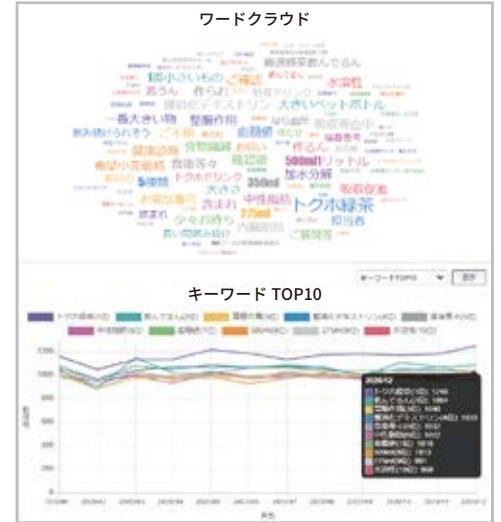
対応データを活用し、問合せ傾向を分析。トレンドから補充すべきFAQ項目の把握をサポートします。

主な機能

応対品質ダッシュボード



通話トレンド表示



会話音声要約

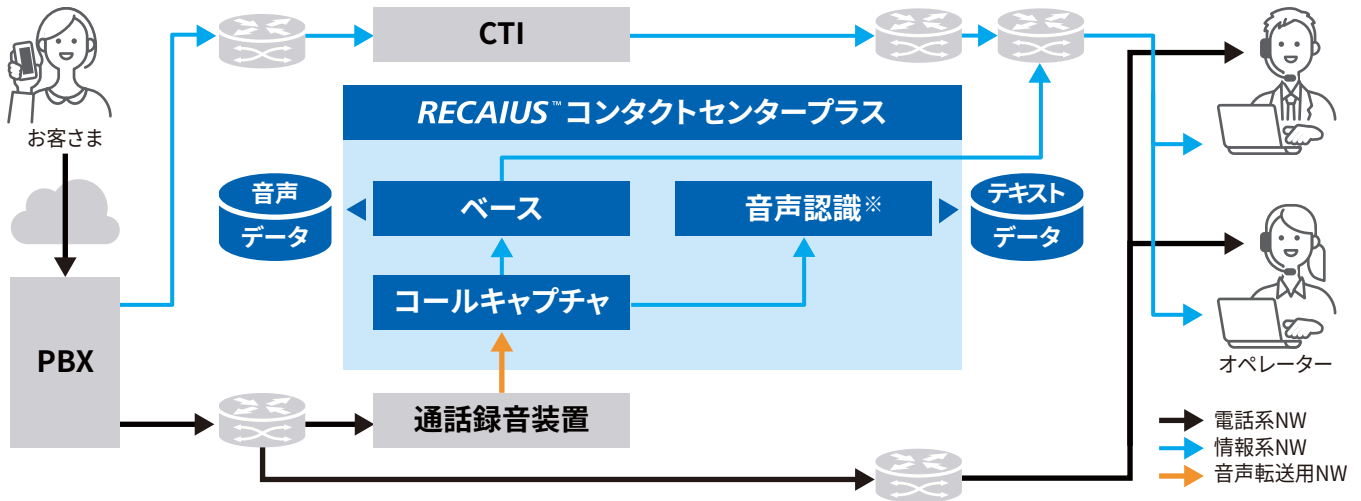
すみません。先日購入したマシンの電源が入らないのですが、えーっと、何度も試しているのですが。

要約

先日購入したマシンの電源が入らない。何度もためているが。

- 会話音声テキスト化
- 過去通話検索

構成図



※ 音声認識は席数によりスケールアウト可能です。

動作環境

本サービスは、オンプレミス型*でご提供となります。別途、ご要件に応じた動作環境のサイジングや構築が必要です。

サーバーソフトウェア動作環境

- ベースサーバー
- 対応OS : Red Hat Enterprise Linux , CentOS
 - 必要プラットフォーム : 汎用IAサーバー

音声認識サーバー

- 対応OS : Red Hat Enterprise Linux , CentOS
- 必要プラットフォーム : 汎用IAサーバー

* : 情報システムを利用するに当たり、自社管理下にある設備に機材を設置し、ソフトウェアを配備・運用する形態のことで。

クライアント環境

- 対応ブラウザ : Internet Explorer 11、Chrome 最新版、Edge
- 対応OS : Windows 10

※RECAIUS は、東芝デジタルソリューションズ株式会社の日本またはその他の国における登録商標または商標です。
 ※本資料に記載されている社名および商品の名称はそれぞれ各社が商標または登録商標として使用している場合があります。
 ●資料の内容はお断りなしに変更することがありますのでご了承ください。●本資料に記載しております全商品および役務等をご購入の際は消費税が付加されますのでご承知おき願います。
 ●本資料に表記されている製品、数値および表現は 2020 年 9 月 23 日現在のものです。

東芝デジタルソリューションズ株式会社

リカياس事業推進部

〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町 72 番地 34 商品情報ページ <https://www.toshiba-sol.co.jp/pro/recaius/>

お問い合わせの際にご提供いただくお客様の個人情報は、お問い合わせへのご回答および内容の確認のみに利用させていただきます。
 当社個人情報保護方針 : <http://www.toshiba-sol.co.jp/privacy/>



RM103(C)200401(1)TB