

TOSHIBA

コンタクトセンター業務の見える化で対応・記録・確認業務をサポート

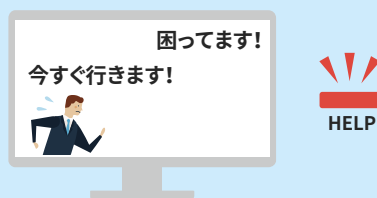
RECAIUS™ コンタクトセンタープラス

コンタクトセンタープラスの特長

音声認識を利用して様々な業務支援を行います。

お客様対応のチームワーク向上

各オペレーターの状態を表示、遠隔でも状況が一目で把握でき、チャット機能を使って指示も出せます。

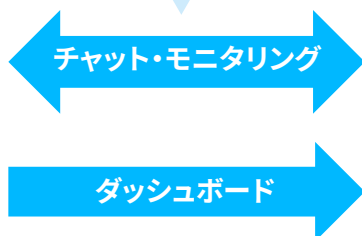


オペレーターの対応品質を向上

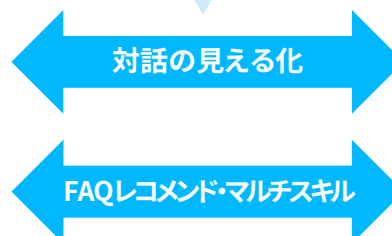
会話音声を実タイムでテキスト化。会話内に登録したキーワードが出てきた時は、自動でアラートを表示し注意を促します。



スーパーバイザー



オペレーター



カスタマー

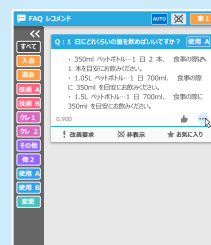
オペレーター教育の支援

各オペレーターの実績、チームとしての実績をグラフで見える化。オペレーターの対応品質教育を支援します。



オペレーターの知識サポート

会話内容から、関連するFAQを自動で表示できます。マルチスキル※1機能により、問合せの種別によってFAQの切り替えも行えます。



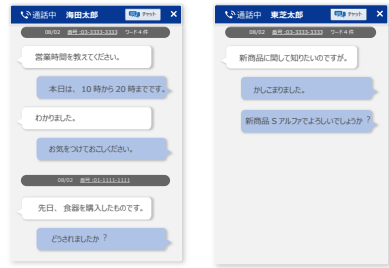
※1:オペレーターのスキルセットが複数の業務に対応している状態

RECAIUS™ とは

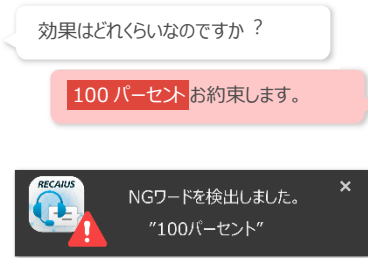
東芝が長年取り組んできたメディアインテリジェンス技術の更なる進化が紡ぎだす人を想い、人を支えるコミュニケーションAIです。

主な機能

リアルタイム会話音声テキスト化



リアルタイム登録ワードアラート表示



FAQ検索、表示



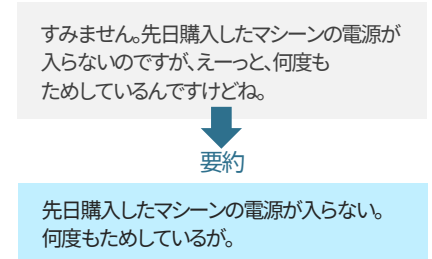
チャット-スタンプ、定型文



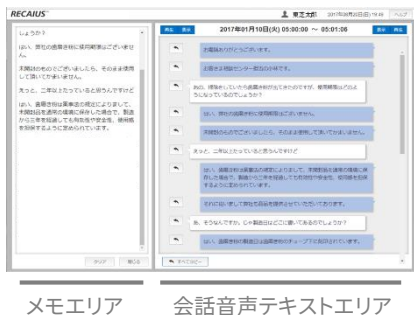
通話状況、ステータス表示



会話音声要約



対応後の会話テキスト自動表示



- 過去通話検索
 - 呼情報検索、全文検索、キーワード検索
- 会話音声ダウンロード
- 通話音声再生
- JOB管理
- 対応品質ダッシュボード

動作環境と主な仕様

動作環境 オンプレミス※1でのご提供となります。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(リアルタイムの場合)《ベースサーバ》
 - 対応OS : Red Hat Enterprise Linux 7.5
 - 必要プラットフォーム: 汎用IAサーバ
- 《音声認識サーバ》
 - 対応OS : Red Hat Enterprise Linux 7.5
 - 必要プラットフォーム: 汎用IAサーバ


- 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 7、Windows 8.1、Windows 10

※1: 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・運用する形態の事です。

主な仕様 ・音声認識機能: - 対応言語: 日本語

※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。
※本カタログ記載の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。

東芝デジタルソリューションズ株式会社

 **安全に関するご注意** ●正しく安全にお使いいただくために、ご使用まえに必ず「取扱・操作に関する説明書」をよくお読みください。

RECAIUS事業推進部 〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町72番地34

●商品情報ホームページ
<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: <https://www.toshiba-sol.co.jp/privacy/>

●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及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、数値および表現は平成30年10月25日現在のものです。