

Verint 通話録音



セキュリティの高い通話録音で コンプライアンスを強化

今日、行政や業界の規制や責任問題、およびリスク管理における実務として、様々な組織や団体で、顧客と従業員とのやり取りを記録し、保管することを推進しています。しかし、通話を記録することはコンプライアンスの課題の一部にしかすぎません。検証や分析、およびビジネスインテリジェンスの目的においても、顧客応対を記録、保存し、維持することは、コンプライアンスと同様にとても重要です。

ベリントが提供するVerint 通話録音は、デジタル回線、アナログ回線やIP電話、さらには混在した通信環境などコンタクトセンターのあらゆる環境に対応した全通話録音システムです。顧客とのやり取りの中で、通話と操作画面を同時に記録したり、それらの情報を迅速に検索するなど、豊富な機能を兼ね備えています。コンプライアンス通話録音、リスク管理対策をはじめ、顧客応対で得られた情報から気づきを得られるようにするために、全社レベルで情報を共有することも可能です。

特長

柔軟性・利便性に優れた通話録音

TDM、IP、およびそれらの混合通信環境といった様々な形態で応対通話と画面データを同時に記録

セキュリティへの万全な対応

クレジットカード業界のセキュリティ基準（PCI DSS）の遵守を促進させるオプションの暗号化機能を利用することで、ビジネスニーズに対応

エコシステムの実現

シングルサーバーで1,000チャネルのIP環境で音声と画面の記録をサポートする通話録音ソリューションでハードウェア機器の設置スペースやエネルギーコストを削減

導入メリット

コンプライアンスの強化

- 規制に対応可能な全通話録音機能
- 暗号化によるセキュリティの強化

優れた拡張性

- オープンスタンダードに対応
- システム統合を可能にするAPIを提供

TCOの削減と環境への配慮

- TDM/IPの対応を同一環境で実現
- シングルサーバーで1,000チャネルをサポート

業務効率を向上させる応対記録データの活用

Verint 通話録音は、コンプライアンス、業務効率向上、顧客満足度の向上など、企業課題を解決するソフトウェアベースの通話録音ソリューションです。10,000以上のチャネルやマルチサイトの通話録音をサポートし、一元化された情報として集中管理することができます。集中管理されたデータは、ダッシュボード形式のウェブポータルで誰でも簡単に必要な情報を検索したり、再生して確認したりすることができるため、顧客とのやり取りで不具合が生じた場合でも瞬時に問題を把握し、迅速に対処することができます。さらに、顧客との通話録音で得られた情報をコンプライアンスの強化だけでなく、コール集中や営業不振などビジネスに直結する重要なコールとして積極的に活用することで、業務改善にも役立ちます。

Verint 通話録音は、ベリントシステムズが提供するワークフォース最適化ソリューションであるVerintスイートの構成製品です。ベリントが特許を持つ、この先進的なスイートは、統合ソリューションとして顧客応対の分析、従業員パフォーマンスの向上、サービスプロセスの最適化のために、応対品質管理と通話録音、VoC顧客の声分析、デスクトップ＆業務プロセス分析、ワークフォース管理、パフォーマンス管理、e-ラーニング、コーチングなどのソフトウェアやサービスを提供し、全社レベルでの統合管理が可能になります。

Verint 通話録音が広範な機能を提供

柔軟な全通話録音と画面録画

Verint 通話録音は従来のTDM、IP、およびそれらの混合通信環境で音声とデータの同時記録やリアルタイムのモニタリング機能を提供します。国内外の主要なPBXベンダーとの統合接続を確認しているため、複雑な設定をすることなく容易な導入ができ、安定した通話録音を実現します。また、独自システムとの統合を可能にするアプリケーション・プログラミング・インターフェース(API)も用意しています。本ソリューションでは、IP環境で1,000チャネルまでの音声録音とスクリーン録画をサーバー1台で稼働することができます。これにより、従来のマルチサーバー型の通話録音システムに必要とされる場所、エネルギー、そしてメンテナンスのコストを削減できます。

顧客とエージェントとの通話録音に加えて、Verint 通話録音は、キー入力、データ入力、画面操作、通話後の処理業務など、エージェントのデスクトップ上での業務内容を記録することができます。CTIを利用することで、通話録音やインデックス付けなどすべてにおいて、高機能なリアルタイムコントロールを提供します。

The screenshot shows the Verint Impact 360 software interface. At the top, there's a navigation bar with 'VERINT IMPACT 360' on the left and 'Preferences Help' on the right. Below the navigation bar, there are three buttons: '顧客体験フラグ' (Customer Experience Flag), '転送' (Transfer), and 'ダウンロード' (Download). On the left, there's a preview window showing a contact log entry for 'セグメント 1/1 - (開始時間: 15:09:17)'. In the center, there are two tables: 'セグメント情報' (Segment Information) and 'コンタクト情報' (Contact Information). The 'セグメント情報' table contains fields like '録音装置' (Recording Device), 'チャネル' (Channel), '開始時間' (Start Time), '終了時間' (End Time), 'ローカル開始時間' (Local Start Time), 'ローカル終了時間' (Local End Time), '録画装置' (Video Device), '発信者番号' (Caller Number), '着信番号' (Call Number), '内線番号' (Internal Number), and 'エージェントID' (Agent ID). The 'コンタクト情報' table contains fields like '問題コンタクト' (Problem Contact), 'コンタクトID' (Contact ID), 'コンタクト時間' (Contact Time), '保留回数' (Hold Count), '転送回数' (Transfer Count), 'カンファレンス数' (Conference Count), '総保留時間' (Total Hold Time), and 'ローカル終了時間' (Local End Time).

Verint 通話録音を利用すると、企業のあらゆる場所から、記録した応対を検索、取り出し、再生することができます。

高い拡張性で規模を問わず対応

オープンアーキテクチャーで設計されたVerint 通話録音は、既存のデジタル回線、アナログ回線と同様のアーキテクチャーでIP通話も記録することができます。そのため、将来IP通話録音に移行した場合でも、今まで録音したデータを有効活用することができ、容易に移行が可能で、現在お使いのTDM録音装置への投資を無駄にすることはありません。TDMとIP通話録音はシームレスに共存し、一つのインターフェースで管理できます。

すでにIP電話を利用していれば、Verintの特許を持つ通話録音テクノロジにより、通話の録音、確認および分析が可能です。どのような内線番号からも自動的にすべての応対を記録することができます。さらに、録音装置はサーバーからより多くの情報を得るために、仮想化することができます。クラウドやASP、災害対策構成もサポートしているため、予算に応じて安価な構成から高機能なBCP対応まで、堅牢かつ柔軟な構成を実現します。また、「小規模向けパッケージ」も提供し、低価格でありながら大規模向けと同等の豊富な機能を全て利用することができます。これによりTCO削減に貢献するさまざまな構成の選択肢が増えることになります。

高可用性と冗長性

最大稼働時間において、Verint 通話録音は、通話録音の高可用性と冗長性を提供し、クラスターと多対応（N+N）の通話録音をサポートします。CTIのプラットフォームの冗長性があれば、CTIリンクまたは統合サービスノードに不具合が発生しても、通話録音の損失なしで回復するため、並行通話録音のインフラの必要性を払拭し、安定した環境を提供します。

信頼性・安全性に優れたデータ管理

Verint 通話録音は、従来のアーカイブソリューションとは異なり、Windows標準のファイルストレージを利用して100テラバイト以上を超える大容量の通話録音データを保存・管理することができます。簡単に保有率やストレージ評価基準を設定できるため、長期にわたるデータ保存については無駄なデータ保存を排除することが可能です。EMC Centeraとの統合オプションを利用することで、信頼性、安全性に優れたオンラインストレージとオンラインアーカイブ環境を提供します。

セキュアな暗号化管理

クレジットカード業界のセキュリティ基準（PCI DSS）を遵守するために、Verint 通話録音は、通話の録音、移動、保存時にAES-256ビットの暗号化を行い、データを保護しています。このオプション機能は、不正アクセスを防御すると同時に、顧客のデータ移動、記録、保存するためのRSA独特のキー管理システムを含んでいます。



セキュリティとコンプライアンスを強化

優れた集約性

Verint 通話録音は、同時に同じサーバー上でIP電話の録音、TDM方式の録音、そして画面録画が可能です。これは、ハードウェアやストレージにかかる費用、およびそれらの管理コストを削減することにつながります。

通話録音										
件名	再生	録音時間	エージェント	対話者番号	通話番号	内線番号	データ	Switch Call ID	操作	検索条件の保存
2013/11/5 15:09:12	[再生]	00:00:09	五月 みちこ	0414074499	0359191860	3000	4194435			
2013/11/5 15:09:12	[再生]	00:00:09	五月 みちこ	06877461843	0359191860	3226	4194439			
2013/11/5 16:30:45	[再生]	00:00:07	重間 光	0516701628	0359191860	3351	4194449			
2013/11/5 16:30:45	[再生]	00:00:07	伊賀 剛	0556910671	0359191860	3189	4194457			
2013/11/5 16:30:45	[再生]	00:00:07	伊賀 剛	0414074499	0359191860	3253	4194464			
2013/11/5 16:30:45	[再生]	00:00:12	内藤 千尋	06877461843	0359191860	3255	4194471			
2013/11/5 16:30:45	[再生]	00:00:12	中林 康介	0516701628	0359191860	3257	4194479			
2013/11/5 16:30:53	[再生]	00:00:13	五月 みちこ	0556910671	0359191860	3259	4194486			
2013/11/5 16:30:53	[再生]	00:00:13	野田 嘉博	0414074499	0359191860	3261	4194494			
2013/11/5 16:30:53	[再生]	00:00:13	五月 みちこ	0556910671	0359191860	3263	4194502			
2013/11/5 16:30:53	[再生]	00:00:12	内藤 千尋	06877461843	0359191860	3265	4194509			
2013/11/5 17:34:02	[再生]	00:00:12	伊賀 剛	0516701628	0359191860	3267	4194517			
2013/11/5 17:34:13	[再生]	00:00:12	重間 光	0556910671	0359191860	3267	4194524			
2013/11/5 17:36:05	[再生]	00:00:13	中林 康介	0414074499	0359191860	3269	4194532			
2013/11/5 17:36:05	[再生]	00:00:13	重間 光	06877461843	0359191860	3271	4194540			
2013/11/5 17:36:24	[再生]	00:00:11	野田 嘉博	0516701628	0359191860	3273	4194547			
2013/11/5 17:36:24	[再生]	00:00:11	五月 みちこ	0556910671	0359191860	3275	4194555			
2013/11/5 17:36:24	[再生]	00:00:11	五月 みちこ	0414074499	0359191860	3277	4194562			
2013/11/5 21:22:42	[再生]	00:00:13	伊賀 剛	06877461843	0359191860	3279	4194570			
2013/11/5 21:22:42	[再生]	00:00:14	重間 光	0516701628	0359191860	3281	4194579			
2013/11/5 21:22:53	[再生]	00:00:13	中林 康介	0556910671	0359191860	3283	4194587			
2013/11/5 21:22:53	[再生]	00:00:12	五月 みちこ	0414074499	0359191860	3285	4194595			

Verint 通話録音は、データ入力や通話後の処理業務のような、通話とそれに関連した情報を簡単に検索することができます。

優れた管理とレポート機能

Verint 通話録音は、的確な意志決定と迅速な対応を実現するために、複数サイトにわたるワークフォース最適化を集中管理することができます。一般管理費やトータルコスト (TCO) を大幅に削減し、システムのシングルポイントから従業員情報全体を管理することができます。さらに、豊富な標準レポートや事前に設定したレポートフォーマットを選択、特別な検索要求を実施するなどして、高度な業務の分析を行うことができます。

追加機能

以上の標準機能とオプション機能に加え、ベリントではビジネスの特定の要求に対処することができるアドオンの機能も提供しています。

コンサルティングサービスをご提供します

ベリントは、お客様に最大限の投資効果を得ていただくために、コンサルティングサービスをご提供します。導入、カスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、トレーニングなど、ベリントの経験あるコンサルタントチームがお客様の業務とビジネスニーズを理解し、目標に従って導入を成功に導きます。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションブルインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションブルインテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションブルインテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することを目指して掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。

VERINT®

<http://www.verint.co.jp/>

ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F
TEL : 03-6261-0970
al_japansales@verint.com

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている ® または TM の記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複写・転載を禁じます。