



Omni Authentication

音声認証を強化する GENESYS PURECLOUD

利点

・顧客満足度の改善

口座番号やPIN番号、パスワードを顧客が思わずに勧められる

・高セキュリティ

詐欺・なりすまし電話を減らす

・コスト軽減

手動での認証作業には2分程度かかる場合がありますが、声紋であれば、数秒で認証されます。

・OPEX モデル

高い初期投資なしで手に届く価格

【顧客を簡単かつ安全に確認】

コールセンターにおける重要な課題の1つは、顧客満足度の改善です。エージェントがセキュリティの質問に時間をかけている間、自分のPIN番号、パスワード、口座番号などを思い出さなければならぬことにフラストレーションがたまっていきます。

Omni Authenticationでは、顧客の声紋を使用して簡単かつ安全に身元を確認することでこれらの問題を解決します。これにより、コールセンターの効率と顧客満足度が向上します。

・ Genesys PureCloudへのスムーズな一体化。

・ 受動的な登録- 質問に答える時間が無くなる

・ 匿名回線からの電話でも、検証結果はPureCloudクライアントまたはSalesforce CRMに表示されます。

・ エージェントの処理時間が短縮され、コールセンター内のコスト効率が向上します。

・ 声紋は顧客側のローカルに保存され、セキュリティが向上します。

・ 顧客と会社のセキュリティレベルを高めながら、ID盗難のリスクを軽減します。

・ 言語に依存しない

・ 高い拡張性

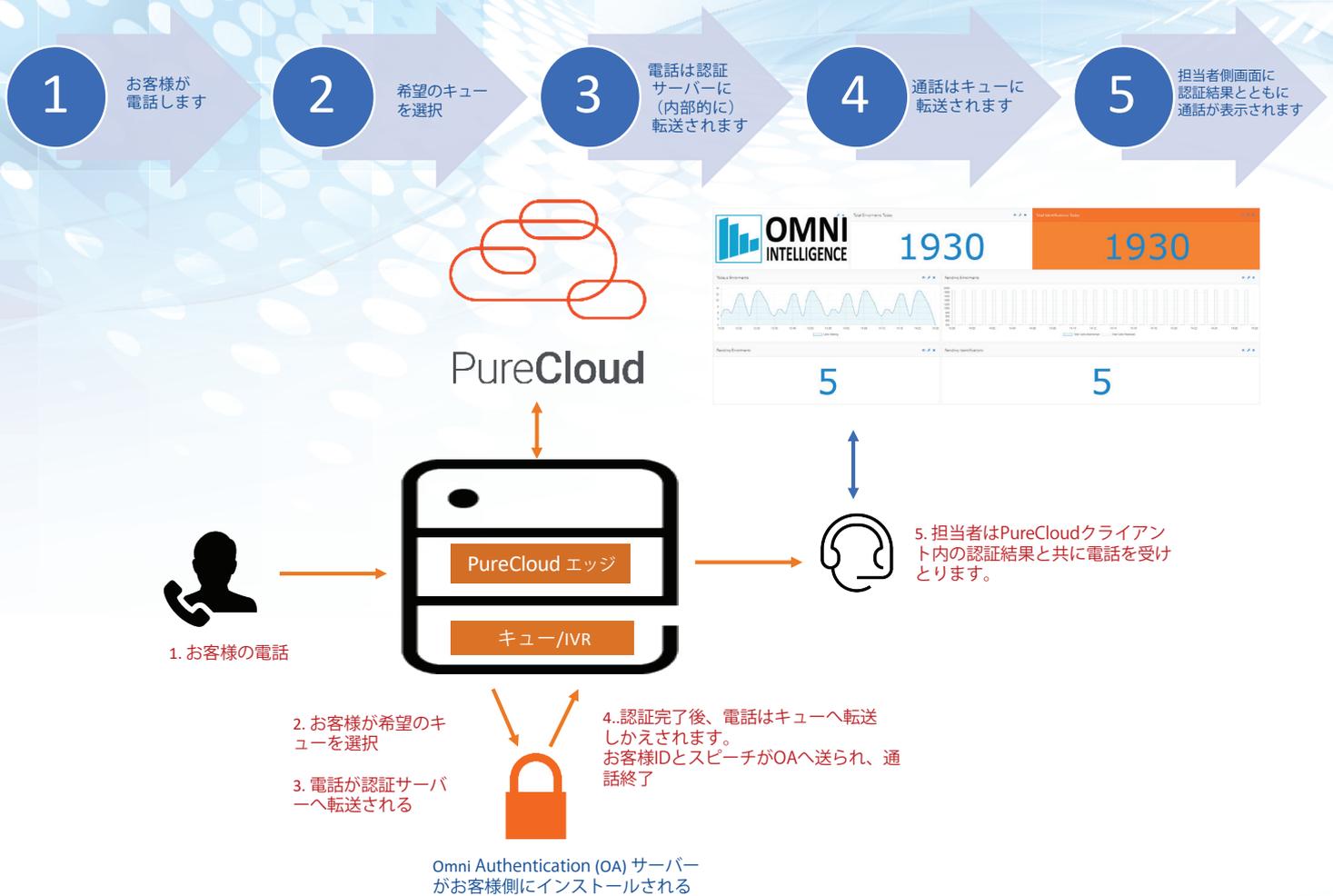


WWW.ADVATEL.COM

動作の仕組み

受動的な登録 - エージェントは、PureCloudクライアントを使用して発信者を受動的に登録します。Omni AuthenticationはPureCloud録音を使用して声紋を作成します。発信者がフレーズを繰り返す必要がないため、処理時間が短縮され、顧客満足度が向上します。

認証プロセス



特記すべきこと

- 顧客満足度の改善
- 担当者の処理時間短縮
- 数秒での認証処理
- 運用コストを削減
- セキュリティの強化
- 言語依存しない
- OPEXモデルでの清算



ADVATEL

Level 4 Suite 37/150 Albert Rd, South Melbourne, VIC 3205, Australia

Ph: +61 3 8695 8695

sales@advatel.com.au www.advatel.com.au