

# servicenow®

# U-cube CPaaS

## 音声DXソリューション

コンタクトセンター課題を解決  
～IVRと音声認識で実現する電話対応業務の自動化～

### U-cube CPaaSとの連携で実現できること

01

#### お客様をスムーズにオペレータへ連携

お客様からの電話をIVRで応答することで、「電話が繋がらない」や「待ち時間が長い」と言った**お客様の不満を解消**いたします。また、お客様への定型的な質問事項をIVRで確認しておくことで、オペレータは**迅速に課題解決へ取り組む**ことができます。



02

#### 会話内容の手動登録を排除

お客様との電話での会話内容はテキスト化された状態でServiceNowのチケットへ自動登録されます。それにより録音した会話内容を何度も聞き直し、システムへ登録する作業から解放され、お客様の課題解決などの**付加価値の高い業務に注力**することができるようになります。



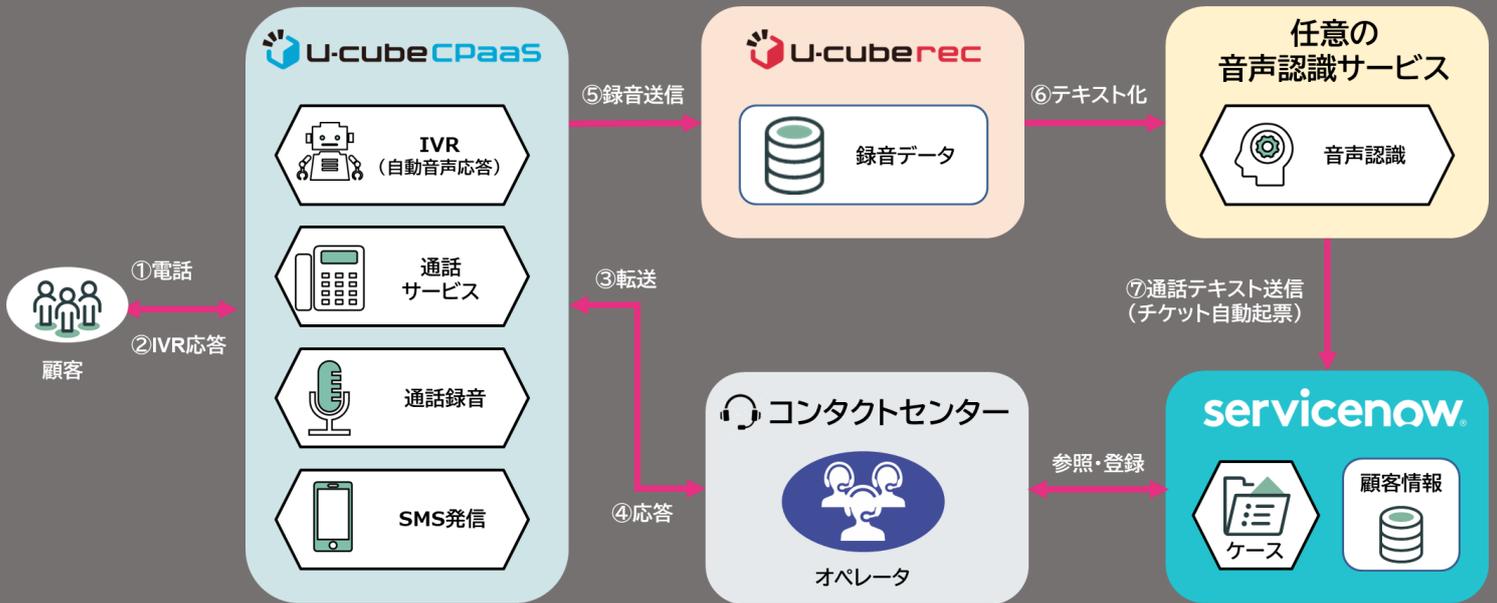
03

#### 過去の対応内容を瞬時に確認

お客様からの同じ問い合わせに関する電話の場合は、ServiceNow上の起票済みのチケットに紐づいてチケットが登録されます。お客様との**過去のやり取りを一元的に管理**し、迅速に対応履歴を参照することができます。



## 電話対応からチケットの登録までを自動化



各種クラウドサービスの提供および導入まで包括してご提供いたします

## ソリューションの主な機能



### IVRによる自動応答

お客様からのお電話にはIVRが自動で応答することで、ご要望やご要件に応じた適切なオペレータへスムーズに転送いたします。



### 会話内容をチケットへ自動登録

お客様との会話内容は音声認識サービスでテキスト化され、ServiceNowのチケットへテキストベースで会話内容が登録されます。

お問い合わせ



エクシオ・デジタルソリューションズ株式会社  
デジタルコンサルティング本部  
e-mail: [contact-it@exeo-digitalsolutions.co.jp](mailto:contact-it@exeo-digitalsolutions.co.jp)  
<https://www.exeo-digitalsolutions.co.jp/>