

AI Call Center (AIコールセンター)

カテゴリ : 事例紹介

投稿情報 : 投稿者: [Admin](#) 掲載日: 2008-3-17

概要

加入者からの問い合わせに対し通信/回線状況をオペレータが回答する際の専門知識を提供するシステム。回答する専門知識は事実関係を基に推論した上で提供される為、より高度なアドバイスを加入者に提供できる。「AZ-Prolog ver5」でプログラミングされたprologシステムとしては、最大規模のAIシステム。本システムを導入したことで、従来の人手による作業を機械処理に置き換え、大幅な経費節減を果たしている。

クライアント	ソフトバンクBB株式会社 (2002年 ~)
AIジャンル	ソフトバンクBB株式会社 (2002年 ~)

導入事例

ソフトバンクBB様向け「コールセンターサポートツール」

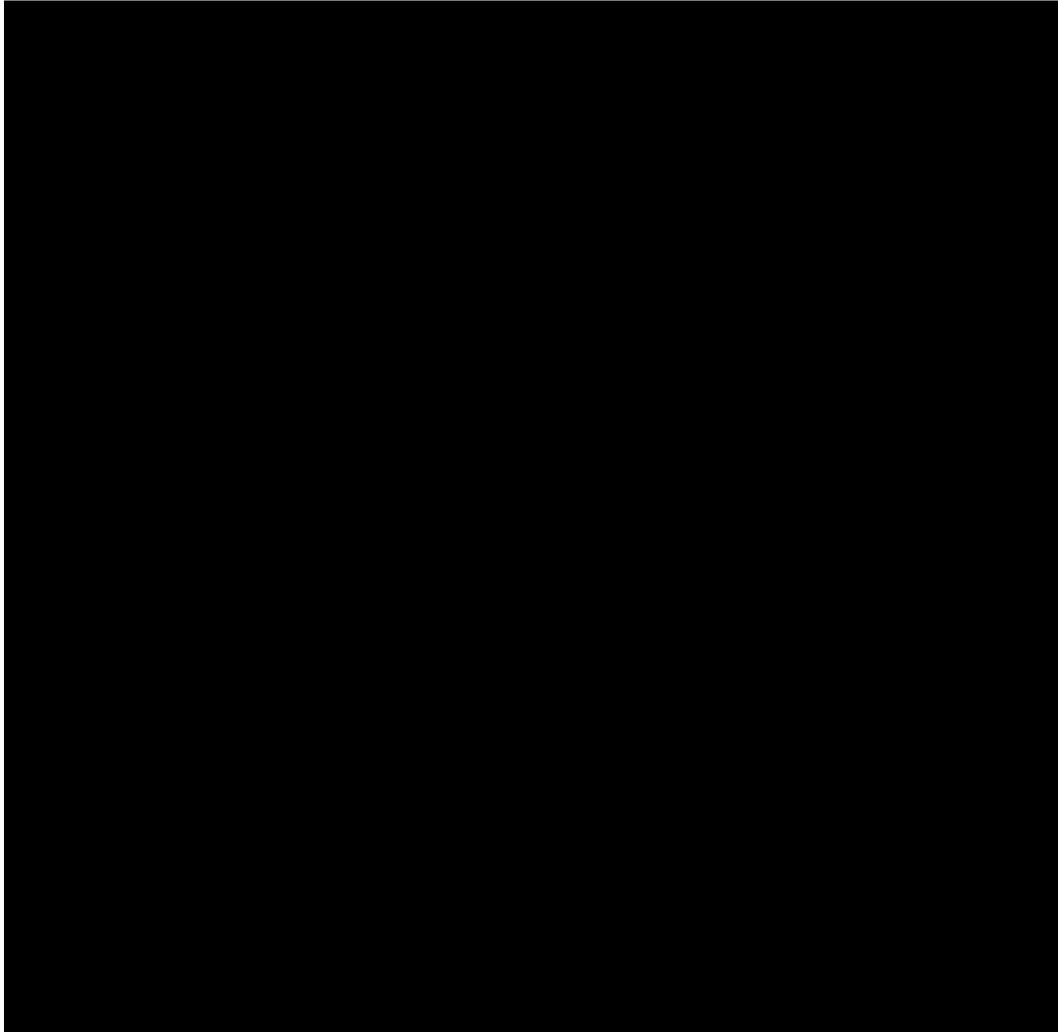
2001年に商用展開を開始したソフトバンクBBのADSLサービスは、短期間に多くの顧客を獲得した。しかし、顧客の急増と、次々と投入される新技術への対応へはコールセンターの人員と教育コストの増大が伴った。

また、当初のADSLテクニカルサポートは、CSでの切り分けの後、技術部門への調査依頼というフローであったため、直接対応したCSとの連携ミスや対応の時差が発生。迅速、高品質かつ低コストのサポートセンターとするべく、弊社の知識情報処理技術の導入により、顧客の架電対応レベルで故障診断や顧客対応のガイドラインをシステム化してこれに応えたものがこのシステムである。本システムは現在、コールセンターの基幹ツールとして全CSオペレータの顧客対応に活用されており、一日一万を超える利用がある。

CSツールはTelnet, SNMPなどの通信機能を強化した拡張AZ-Prologをベースに推論機構を構築し、テクニカルサポートエキスパートの知識を埋め込んで均一な判断、サポートを提供している。

ソフトバンクBBでは、このCSツールサーバーをはじめとして10台を超えるPrologサーバが稼働している。

従来のサポート



CS ツール導入後のサポート

