

P&W ソリューションズ

コンタクトセンター統合ソフト Sweet シリーズ



AI 活用による呼量予測の精度向上 自動化でセンターマネジメントを変革

Sweet シリーズは、国産のメリットを活かし、日本特有の雇用形態や独自の文化を考慮した設計により、改正労働派遣法への対応、労働基

準法、36 協定、扶養者控除、社会保険加入状況などを反映。オペレーターごとの複雑な条件を満たしたスケジュール作成を実現し、ESを向上させることができる。

コール量予測に AI を活用

さらに、AI (人工知能) の採用によるコール量予測精度の向上を図り、マネジメント業務の支援する。ディープラーニングによる予測エンジンを開発。最適な人材配置をはじめ、応答率や放棄呼率を改善させることができる。

コール量の予測については、業
務量やパターンを把握するために過

去3年間のデータを対象に分析。そこからランダム抽出したデータを数100種類も作成し、16種類もの決定木について4~5階層の再予測を繰り返して精度を高めている。この予実差の分析、調整を自動化することで、マネジメント業務の生産性向上を図ることができ、すでに数千席規模のセンターで多くの実績がある。

Sweet シリーズは人的リソースを最大限に活用するために、あらゆる複雑な要素の数値化、最適化を自動的に実施するマネジメント・プラットフォームだ。

お問い合わせ先

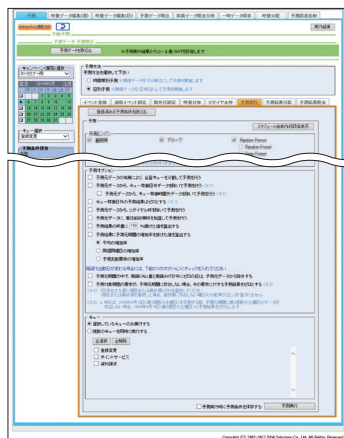
P&W ソリューションズ株式会社

営業部

TEL : 03-5796-0207

E-mail : sales@pw-s.com

URL : <http://www.pw-s.com/>



呼量予測設定画面