



VoiceAI Connect

音声システムをボットフレームワークに簡単に接続するには

競争の激しい今日のデジタル化の商環境では、消費者は企業とのやりとりの際に高いレベルのサービスを受けることを当然のことながら期待しています。このような要求に応え同時に自社の生産性向上のため、チャットボットやバーチャルアシスタントを採用する企業が増えてきています。AudioCodes VoiceAI Connectは、テキストベースのチャットボット機能を音声コミュニケーションに拡張し、あらゆる音声チャンネルに接続することで、顧客がチャットボットと自然に会話することを可能にし、音声中心のユーザーエクスペリエンスを提供します。これにより、幅広い年齢層のお客様が、音声によるコミュニケーションを可能とし、ボットの使い勝手が向上します。

AudioCodes VoiceAI Connectは、コグニティブ・ボイス・サービス（音声合成、音声対テキスト）やボット・フレームワークをすべての音声・電話チャンネルに統合し、ワンランク上の音声サービスを実現します。これらはすべて、AudioCodesの市場をリードするセッション・ボーダー・コントローラー（SBC）技術により製品化し、最高の音声品質、組み込みのセキュリティ、高可用性、真のスケラビリティを確保します。VoiceAI Connectは、クラウド版とエンタープライズ版を用意し、複数のトライアル、PoCを経て、導入をおこなってります。

特徴

- チャットボットの使い勝手を電話や音声系のユースケースにまで広げることができます
- あらゆる音声チャンネルをあらゆるボットフレームワークに接続します
- コグニティブ・ボイス・サービスとボット・フレームワーク・プロバイダーを選択するためのベスト・オブ・ブリード・アプローチです
- オンプレミス、クラウドを問わず、あらゆるコンタクトセンターやIVRとのスムーズな統合が可能です
- 音声通話サービスの消費量とコストを削減します

VoiceAI Connect Use Cases

VoiceAI Connectによって企業がインテリジェントなAI機能を活用するには、3つの主要なユースケースがあります。



インテリジェント・バーチャル・エージェント (IVA)

マシンで対応可能なタスクを、人によるエージェントからボイスボットに移管します。必要に応じて、電話はスムーズに、関連する詳細情報とともに、従来のエージェントに転送されます。



バーチャル・エージェント・アシスト

お客様とエージェントの会話を聞き、音声のやり取りを分析し、エージェントとその上司にリアルタイムで洞察を与えて対応する。

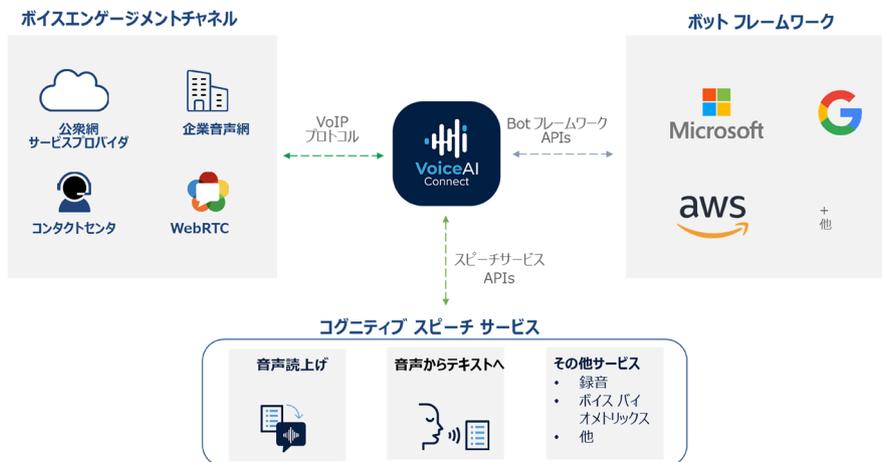


会話型IVR

会話型AIベースのIVRは、自然言語理解を用いて、従来のIVRや階層化されたDTMFベースのメニューを自由な会話体験に置き換えます。

システム構成

VoiceAI Connect には2つのコンポーネントがあります。AudioCodes SBCアーキテクチャをベースとし、様々な音声チャンネルと統合します。あらゆる音声・電話プラットフォームに接続し、優れた音声品質と遅延の低減を実現するとともに、セキュリティ、高可用性、拡張性に優れたアーキテクチャを備えています。もう一つは、あらゆるコグニティブサービスのAPIに適応し、音声認識、音声合成、ボットフレームワークのボイスフローをオーケストレーションすることで、ベストオブブリードのアプローチを可能にします。



主な機能

機能紹介	詳細・説明
認知機能サポートサービス	
ボットフレームワーク (統合済み)	Azure, Google, AWS, Cognigy, Kore.ai, Haptik.ai, Inbenta 他
スピーチ・トゥ・テキスト (ブレイクドグラード)	Azure, Google, Nuance, Yandex 他
テキスト・トゥ・スピーチ (ブレイクドグラード)	Azure, Google, Nuance, Yandex, AWS 他
スピーカー認証	Nuance社, Phonexia社 - 音声署名による顧客認証
公開API	パブリックAPIにより、あらゆるボットフレームワーク、ミドルウェア、音声合成、音声合成サービスに接続可能
テレフォニー・インテグレーション	
テレフォニーアプリケーション	コンタクトセンター、エンタープライズコミュニケーションプラットフォーム (SIP)
サービスプロバイダー	パブリックテレフォニープロバイダー (SIP)
その他	ウェブ通話 (WebRTC)
高度な機能	
ボットフレームワークからテレフォニーアクションを制御	人間のエージェントへのエスカレーション、プロンプトの再生、録音、バージン、アウトバウンドコール
ボット通知	DTMF、ノーユーザー、ボット入力、アラーム、統計情報
コスト削減	音声案内のキャッシュ、音声活動に応じた音声検出の停止・開始
デプロイメントオプション	
VoiceAI Connect Cloud	AudioCodes社のマルチテナント型SaaS
VoiceAI Connect Enterprise	AudioCodesのマルチテナント環境 (カスタマイズオプション) お客様のデータセンター/クラウドアカウントでの専用設定 AudioCodesアカウントでの専用設定

[詳細情報はここからソリューションをご覧ください。](#)

About AudioCodes

AudioCodes Ltd. (NASDAQ, TASE: AUCD) は、デジタルワークプレイスでの先進的な音声ネットワーク・メディア処理ソリューション分野においてのリーディングカンパニーです。AudioCodesは企業やサービスプロバイダが構築・運用するオールIP化された音声ネットワークでユニファイドコミュニケーション・コンタクトセンター・ホステッドビジネスサービスを支援します。AudioCodesが提供する広範囲に渡るイノベティブな製品・ソリューション・サービス群はグローバルで大規模なサービスプロバイダでも運用頂いております。より詳細な情報はウェブサイトをご覧ください。 <https://www.audiocodes.com/ja-jp>

International Headquarters

1 Hayarden Street,
Airport City
Lod 7019900, Israel
Tel: +972-3-976-4000
Fax: +972-3-976-4040

AudioCodesジャパン K.K.

東京都品川区上大崎
2-15-19 MG目黒駅前 2 F
〒141-0021
Tel:+03 4500 9350

Contact us: www.audiocodes.com/ja-jp/corporate/offices-worldwide

Website: www.audiocodes.com/ja-jp

©2021 AudioCodes Ltd. All rights reserved. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice, AudioCodes Meeting Insights, AudioCodes Room Experience and CloudBond are trademarks or registered trademarks of AudioCodes Limited. All other products or trademarks are property of their respective owners. Product specifications are subject to change without notice.