

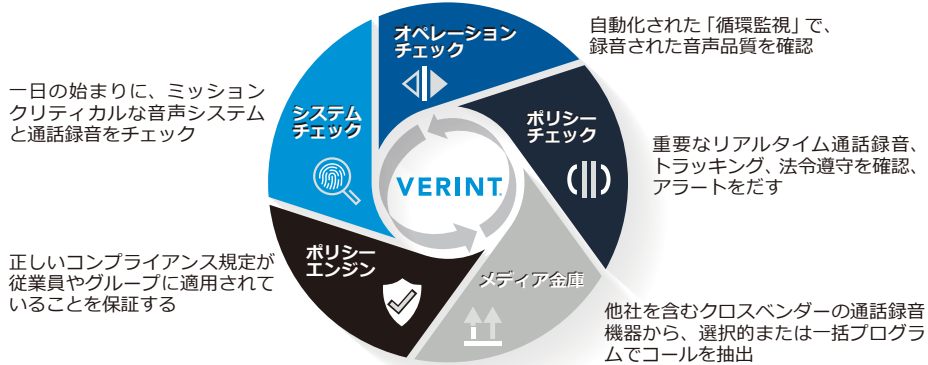
## 電話・録音の疎通と品質の自動検証

多くの企業は急激な規制強化や、監視基準の上昇、競争の激化により、コンプライアンス対応が切迫した課題となっています。その課題を解決する為に、部門別に別々に導入されたシステムを企業全体で統一的に監視し、コンプライアンス問題を自動的に検知し、業務の一貫性や正確性をコストをかけずに向上することが求められています。

Verint® Automated Verification™は、複数のベンダーの電話プラットフォームやアプリケーションのシステムテストを実行し、最適な運用を保証する自動検証ソリューションです。ベンダーに依存しない汎用性を持ち、複数のシステムの問題を能動的に自動チェックします。またユーザーのアプリケーションの実際の使い方をシミュレーションし、システムの設定、アプリケーションの動作状態、疎通状態、録音の品質等を検証します。

複数のダッシュボードとアラートオプションを備えた柔軟な導入モデルとテスト管理スキームを提供することにより、運用チームがシステムの正常性、状態、パフォーマンスを完全に制御、認識することが可能になります。世界中の大手企業から信頼を得たこのソリューションを導入することで、自信を持ってコンプライアンス対応したビジネス運用を行うことができます。

### 自動検証による運用を実現



- 通話録音は全てポリシーごとに記録、保持される
- 録音品質は公的な証拠として耐えうる品質を保つ必要がある
- 過去に使用していたプラットフォームに保存されている録音内容にも必要に応じてアクセスできる
- 通信要素は企業全体にわたり正確かつ一貫して構成されている
- ユーザーの行動や動向を把握して、ビジネスやコンプライアンスニーズをサポートすることができる
- 現在または将来のマルチチャンネルや複合的な通信環境に影響を与える規制を遵守するための準備ができる

### 導入メリット

- 基盤となる通信や録音インフラがスムーズに運用され、コンプライアンス要件を満たしていることを確認し、膨大なコストがかかる問題の発生リスクを軽減する
- PBX、ディーラーボード、UC、モバイル、オーディオビジュアル、録音ソリューションなど、複数のベンダーやサービスにわたる重要な通信環境のステータスを把握する
- オペレーション、パフォーマンス、規制適合性を自動的にモニタリング、テストし、違反による悪影響を防止する
- 資産、SLA、システムの管理を強化することで、繰り返し実行されるタスクや時間のかかるタスクの実行に必要な時間とリソースを節約し、TCOを削減する

## 通信インフラを保護

Verint Automated Verification（電話・録音の疎通と品質の自動検証）は、重要な通信インフラ、プロセス、ユーザーが社内のポリシーや手順、外部の規定や法令に準拠しているかどうかの監視、テストを、包括的に提供します。社内のコンプライアンスに頼りきっている金融サービスやコンタクトセンターは、そのプログラムの改善、運用パフォーマンスの向上、エンドツーエンドのコミュニケーション管理を実現し、価値ある知見を得てユーザーの行動管理を効率化します。

## オートメーションによるコンプライアンスリスクへの取り組み

最適な運用監視を提供するベリントの自動検証は、ビジネスの運用上の価値を向上させる包括的な自動化製品を組み込んでおり、コンプライアンスの遵守率を向上します。

- **ポリシーエンジン**：コンプライアンス関連のシステムに適用される実際のポリシーと法規制などを比較して、職域、職級毎に異なる権限を検証します。このソリューションは、ユーザー、職務役割、職務範囲とその変更を追跡し、ポリシーが正しく適用されるようにします。
- **システムチェック**：通話、録音インフラ全体を自動的にテストして、設定が正しいかどうか、ソフトウェアバージョンが同期化されていて、サービスが一貫して実行されているかどうかを示します。障害が発生したときにはアラートが表示されます。
- **オペレーションチェック**：ワークステーション、音声プラットフォーム、通話録音のレコーダーに対して、ユーザーが使用するように自動化された「循環監視」のオーディオ品質テストを実行し、クリティカルな通信パスの使用状況を積極的にシミュレートし、事前に問題を発見します。
- **メディア金庫**：単一のメディア金庫を使用し、規制機関が要求する通話録音や関連メタデータを、安全かつデジタル署名された監査可能なオープンスタンダードデータベースに配置して抽出します。

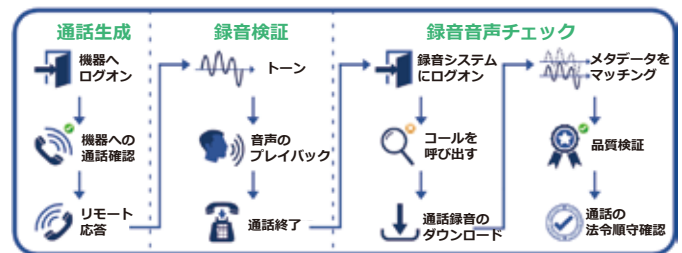
- **nTelligence**：環境内の新しいユーザーやデバイスの自動検出、新しいアセットの作成、テストパラメータへの接続など、内部資産管理機能を介して各種通信録音機器（電話機や通話録音機）とユーザー間のサービスや関係を掌握します。
- **ポリシーチェック**：音声環境に出入りする全ての通話を監視し、環境に確実かつ正常に記録され、ポリシーに準拠していることを確認しながら、ほぼリアルタイムで異常を報告します。

ベリントの自動検証ソリューションは、ユーザーとシステムの両方の動作に完全な透過性を提供することで、コンプライアンス違反によるコストがかかる障害に陥る前に問題を軽減します。完全に自動化されたコンプライアンス保証、テスト、モニタリング、運用インテリジェンスを通じて、コンプライアンス対応へのストレスに取り組みをサポートします。

## ベリントのプロフェッショナルサービス

ベリントはお客様に最大限の投資効果を得ていただくために、導入支援、カスタマーサポートだけでなく、アプリケーションの付加価値を高めるコンサルティング、ビジネスアドバイザリーサービス、トレーニングなど、さまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。弊社の経験豊富なコンサルタントチームが貴社の業務とビジネスニーズを理解し、導入立ち上げから運用まで効果的なサポートサービスを提供いたします。

## 検証の流れ



## The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1  
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al\_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>