

# 日本アバイア コールセンター セミナーシリーズ

コールセンターの導入を検討されている方からAI、チャットなど先進技術を取り込みたい方までお役立ち情報をご提供



→ コールセンター導入検討者向け

## アバイア コールセンター基礎講座

アジェンダ

アバイアとは/コールセンターの機能と製品概要/コールルーティングの活用事例/オムニチャネルの活用方法とデモ/その他提供製品のデモ

東京  
4月18日(木)

15:00 - 17:30 (14:45受付開始) [東京会場] 赤坂溜池タワー3階 日本アバイア セミナールーム  
参加申込 <https://news.avaya.com/jp-bp-ev-cc-basic-apr18-reg>

東京  
5月16日(木)

15:00 - 17:30 (14:45受付開始) [東京会場] 赤坂溜池タワー3階 日本アバイア セミナールーム  
参加申込 <https://news.avaya.com/jp-cc-basic-tokyo-may16-reg>

東京  
6月6日(木)

15:00 - 17:30 (14:45受付開始) [東京会場] 赤坂溜池タワー3階 日本アバイア セミナールーム  
参加申込 <https://news.avaya.com/jp-cc-basic-tokyo-june6-reg>

大阪  
6月27日(木)

14:00 - 17:30 (13:30受付開始) [大阪会場] ハービス ENT 9階貸会議室 1・2号室  
参加申込 <https://news.avaya.com/jp-bp-ev-cc-basic-june27-reg>

→ コンタクトセンター管理者向け

## コンタクトセンターにおけるデジタルトランスフォーメーション(DX)の現実

～グローバルで何がおきているのか?～

アジェンダ

実態がなかなか見えないデジタルトランスフォーメーション(DX)。グローバルでの動向、DXで成果を上げている企業の例、アバイアのソリューションによるDX導入効果などをアバイア本社のDX担当ディレクターからご紹介いたします。

14月25日(木)

15:00 - 17:30 (14:30受付開始)  
[東京会場]  
赤坂溜池タワー3階 日本アバイア セミナールーム

参加申込 [https://news.avaya.com/jpn-ev-bp-3rdPary\\_Steve\\_Apr25-reg](https://news.avaya.com/jpn-ev-bp-3rdPary_Steve_Apr25-reg)

→ カスタマーサービス担当・管理者向け

共催: NTTアドバンステクノロジー株式会社 様

## 顧客の声を逃がさない! - 対面録音によるVoC分析 -

～コールセンターの音声分析ノウハウを活用し、窓口業務でのVoC分析やコンプライアンス対応を実現～

アジェンダ

コールセンターでは顧客との会話を分析するためのソリューションなどが充実しており、その導入と活用が進んでいます。このノウハウを窓口業務へ活かし、オフラインでの顧客との対話を録音し、VoC分析によるトレンド分析、対応品質改善、およびコンプライアンス対応などを実現するためのソリューションをご紹介します。

15月22日(水)

15:00 - 17:30 (14:30受付開始)  
[東京会場]  
赤坂溜池タワー3階 日本アバイア セミナールーム

参加申込 <https://news.avaya.com/jpn-3rdpary-verint-may22-reg>

→ 総務・IT管理者向け

共催: アイホン株式会社 様、シネックスジャパン株式会社 様

## 【番外編】働き方改革はオフィス電話改革から!

～スマートフォン連携やインターホン連携など、最新の取り組みとUSE CASEのご紹介～

アジェンダ

2022年7月末の公衆PHSサービス終了に伴い、スマートフォン連携の需要が伸びております。アバイアの音声プラットフォームとスマートフォン連携で実現する便利な使い方のご紹介と、インターホン連携、SIPカメラ連携、ナースコール連携などを活用することで期待される様々な分野での今後の需要や最新の取り組みにつきまして、USE CASEを交えてご紹介させていただきます。

16月20日(木)

15:00 - 17:30 (14:30受付開始)  
[東京会場]  
赤坂溜池タワー3階 日本アバイア セミナールーム

参加申込 <https://news.avaya.com/jpn-3rdpary-uc-solution-june20-reg>