

# ヘルプデスクBOT

シャナイン BOT シリーズ



さまざまな FAQ を対話形式で回答。  
社内のお問い合わせに 24 時間 365 日 BOT が応えます。



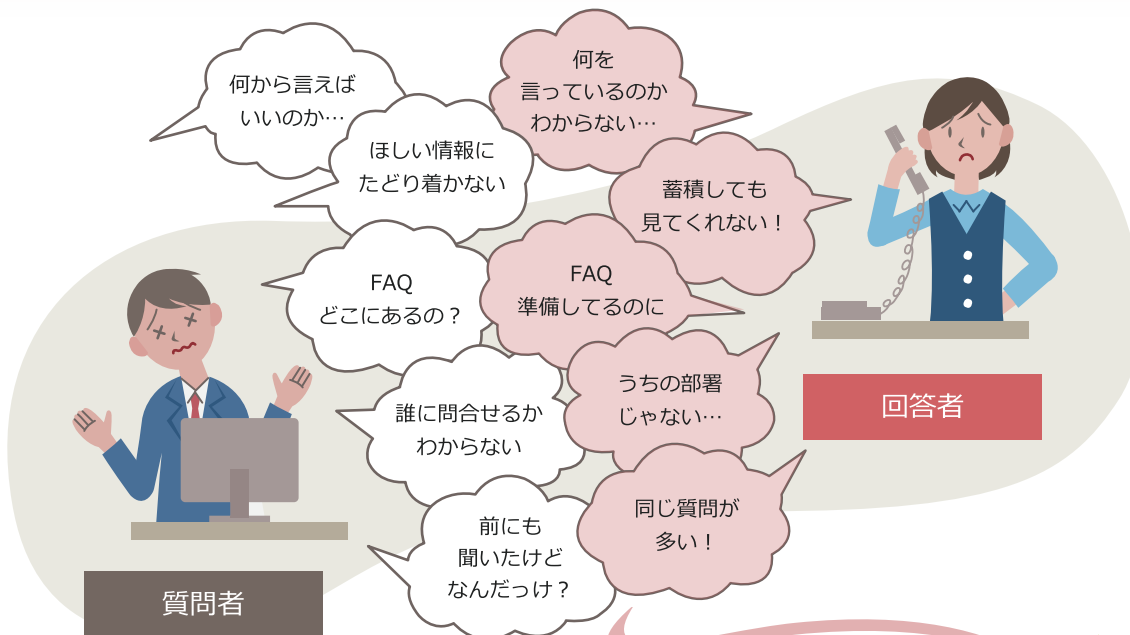
いつでも



どこでも



いつでも



ヘルプデスク BOT が  
その課題の解決をお手伝いします!



ヘルプデスク BOT が社内からのお問い合わせに対応することであなたのチームの働き方改革をお手伝いします。

## 働き方改革 (稼働削減)

日々のお問い合わせに関する  
応対業務を代行。  
質問者も気軽に質問でき、  
すぐに回答にたどりつくため、  
やりとりの手間が省け業務の効率化  
につながります。

## 情報の 一元化

社内 / 部に散在した情報や  
ベテランのノウハウをまとめる  
きっかけになります。  
蓄積したお問い合わせ情報を  
活用することで  
組織の業務改善にもつながります。



## 主な機能

### 利用者対応機能

- 知りたいことが明確な質問だけでなく漠然とした質問でも選択肢から回答を導いたり、思いつくままの文章で質問ができます。
- 知りたい情報を BOT が想定し、回答候補を表示します。
- すでにお持ちのドキュメントからも候補を提示できます。



### 管理者向け機能

- 利用状況に合わせて、日々のコンテンツメンテナンスを補助する機能等、充実した管理機能をご用意しています。

#### ユーザー評価機能

グラフやワードクラウドを用いて利用状況や満足度を視覚的に分かりやすく表示します。ユーザーの質問傾向が把握できます。

#### サービス管理機能

利用者の使い勝手を向上させるQAのメンテナンスや、社内で独自に使われている言葉や略語でも質問できるユーザー辞書の作成・編集が可能です。

#### システム管理機能

利用者の意見に合わせたユーザー対応画面の設定変更や、コンテンツメンテナンスができる管理者権限の設定・変更ができます。

#### セキュリティー

管理者がアカウント登録したユーザー以外は、管理機能を利用できないため、不正アクセスを防ぎ、セキュリティーを確保します。



corevo

「ヘルプデスク BOT」は、NTTグループのAI「corevo®」を構成するNTTコムウェアの技術です。



〒108-8019 東京都港区港南1-9-1 NTT品川TWINS アネックスビル  
http://www.nttcom.co.jp/hbot/

※「シャナイン(Shanaing)」、「シャナイン」ロゴは、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。  
※製品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。  
※画面はあくまでイメージです。記載内容は架空のものとなります。また、契約内容、設定内容などにより、実機での表示・実行結果と異なる場合があります。