



ITyX グループ

人工知能(AI)を活用したインテリジェントオートメーション

コグニティブな企業 ITyX が
切り開く未来



ITYX グループ

ITYX グループ

ITYX について(企業紹介)

ITyX は 20年以上の経験を誇る 真の人口知能(AI)分野における先駆けです

++ AI ++ 1996年設立 ++ 社員120名 ++



ITyX ができること



テキストベースの業務を自動化

ECM

エンタープライズ
コンテンツ管理

BPM

ビジネスプロセス
管理

CEM

カスタマーエクスペリエンス管理

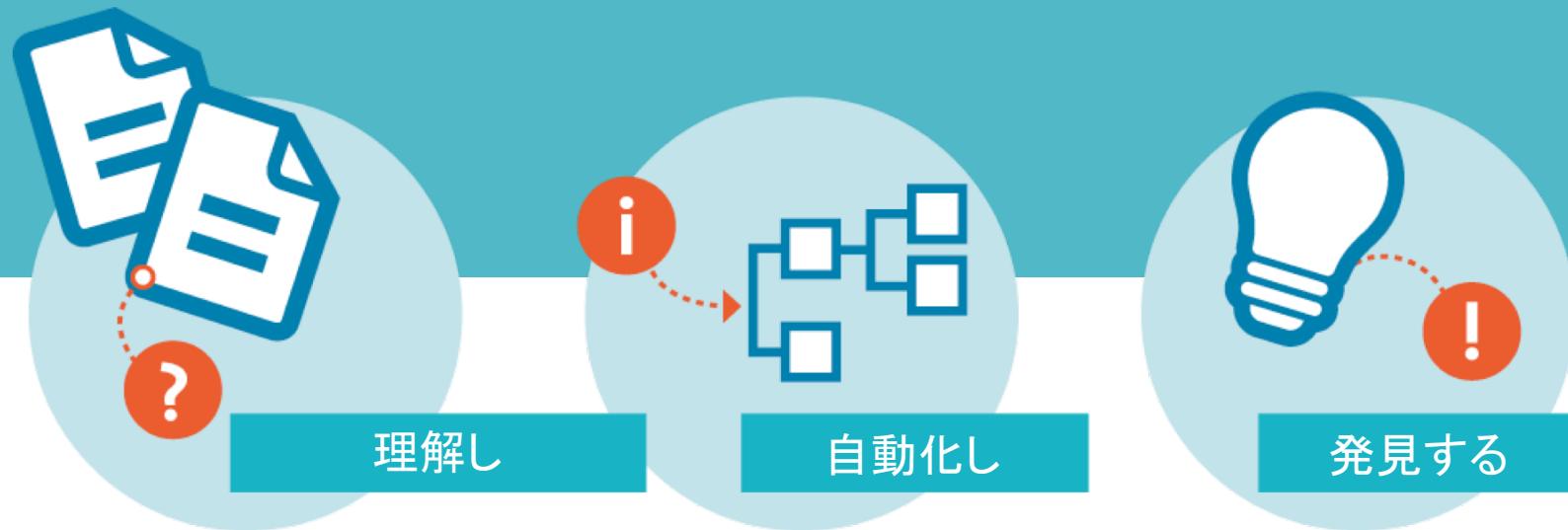
AI の自己学習機能

インテリジェントドキュメント認識
高性能なデータ抽出および対応

識別
解析

氏名
CRM #12345
SAP #67222
トピック 発送待ち
優先度 B

業務を自動化するには「理解」が必要です
人工知能を活用したインテリジェントな業務自動化を





.comdirect



HUK-COBURG

HAUFE.



Deutsche
Telekom

xerox 



UniCredit
Direct Services



Allianz 

RWE

The energy to lead



ERV
You travel. We care.



vodafone



BOSCH

CONRAD

DEVK
VERSICHERUNGEN



GENERALI

sky

コスト削減

30%

コストを30%削減

(海外の家電メーカー)

迅速な対応

25%

顧客対応を25%自動化

(保険系企業)

効率化

140%

チャットサポートによりオンライン売上が140%増加

(ネット銀行)

コスト削減

12%

対応の高速化により電子メールのやり取りが12%減少

(海外の技術系企業)

迅速な対応

40%

40%の案件が人手に頼らず自動的に完了

(ネット銀行)

効率化

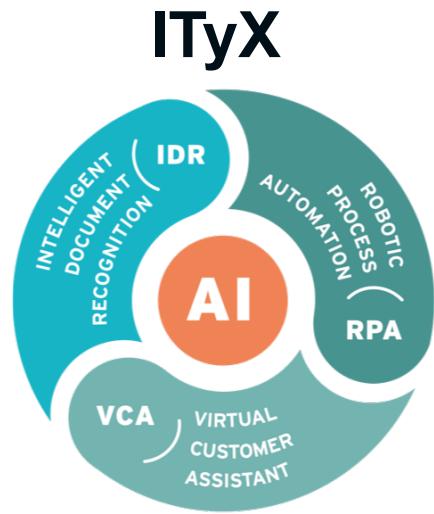
90%

平均処理時間を90%短縮

(保険系企業)

インテリジェントドキュメント認識のテクノロジーをすべてのチャンネルで

概要



AIプラットフォーム

テキストベースの全チャネルを
解析・抽出し、業務を自動化す
るAI

Think Owl



AIサービスデスク

全周 360° をカバーする
案件管理ツール

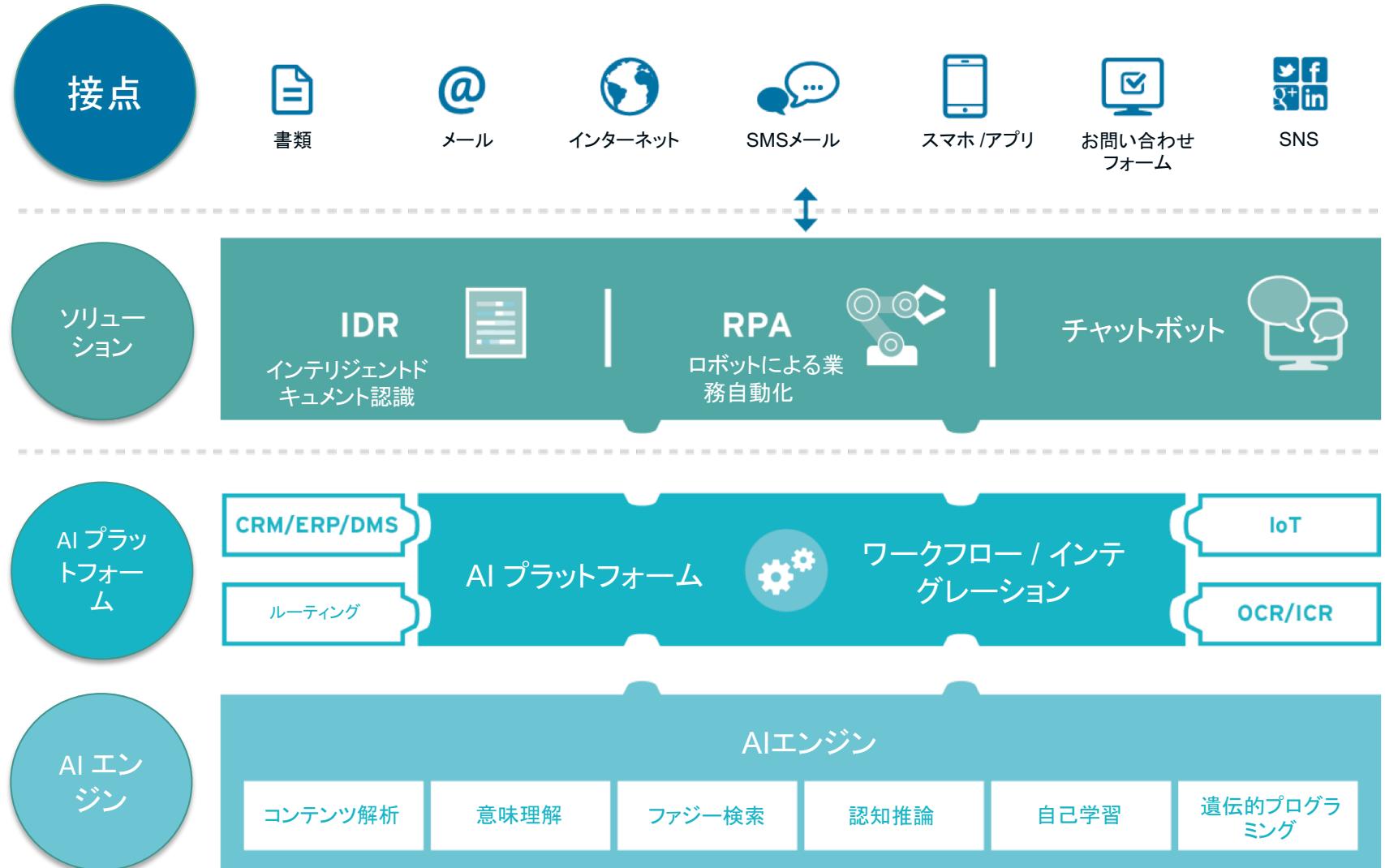
fileeee



AIベースの C2B プラット フォーム

顧客とのダイレクトなコ
ミュニケーション

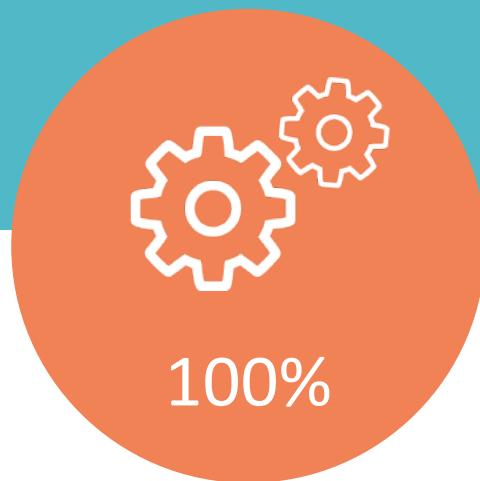
AIがすべてのプラットフォームとソリューションの要に



高品質な入力理解を誇る ITyX のスマートマシンにより、
案件管理の最適化を実現



効率化

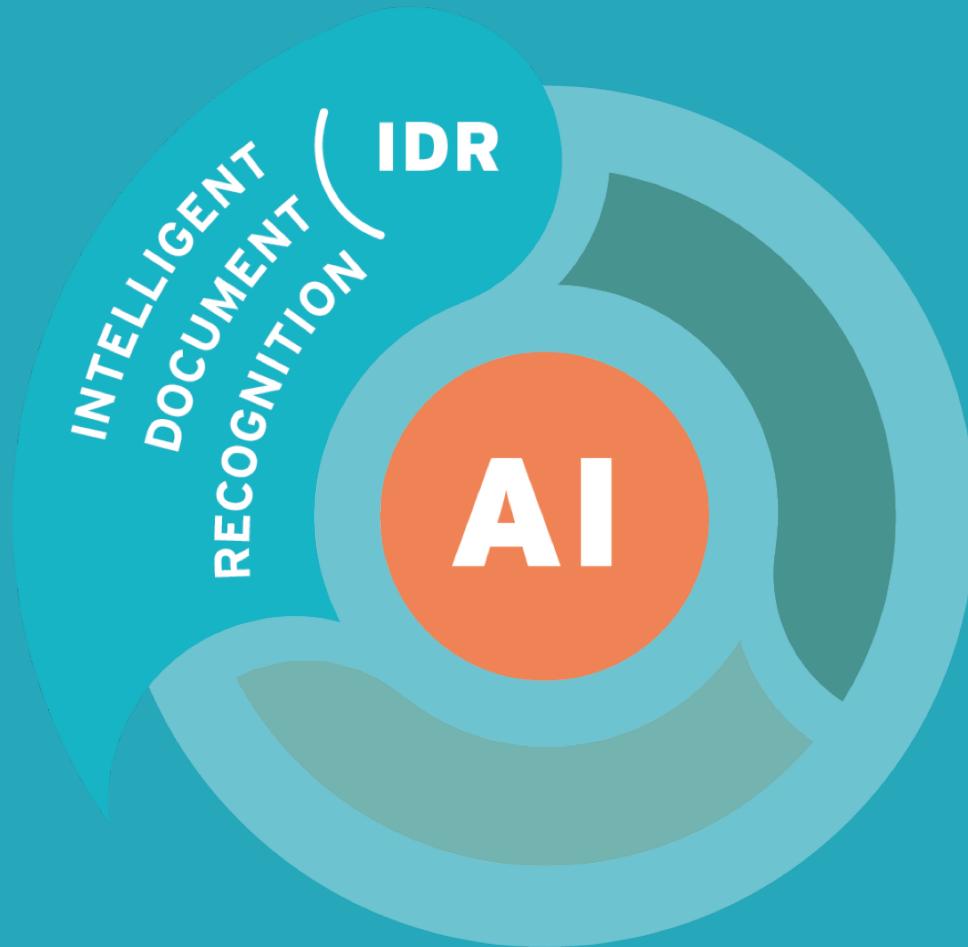


繰り返し発生する構造化
されていない非定型なコ
ンテンツのキャプチャ

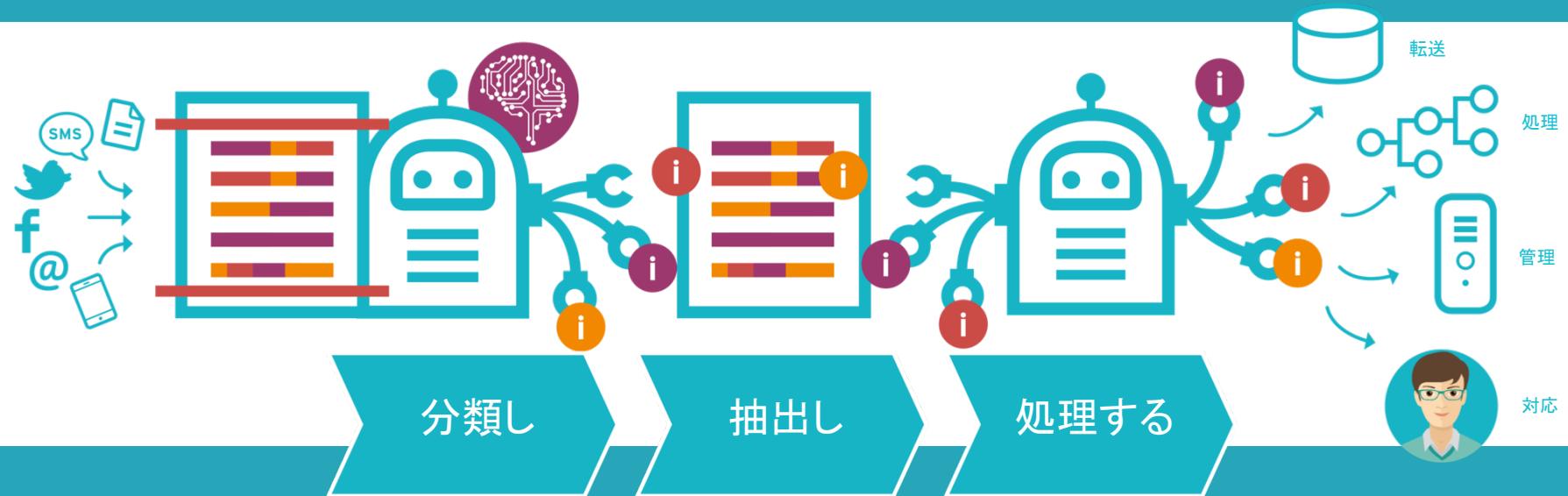


人手に頼った業務処理

企業のための入力管理： 意味理解と意味抽出



IDR: インテリジェントドキュメント認識



範囲

特長

強み



IDR : インテリジェント ドキュメント認識

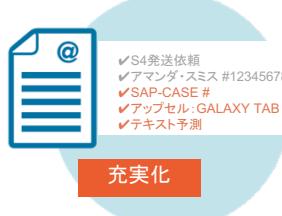
AI によるキャプチャと解析：
構造化されていないコンテンツを理解
し、充実させ、付加価値の高いビジネ
ス情報へと処理する。



範囲

特長

強み



ステップ1

コンテンツ分類

NLP や AI を活用して、受信した通信文を解析し、適切な業務へ自動的に割り当てる

ステップ2

データ抽出

案件に関するデータおよび送信者の識別情報を取得する

ステップ3

既存の情報と併せて充実化

ファジーマッチング技術を活用して、論理的関連性を確認し、既存の情報と合わせて案件の充実化を図る

ステップ4

対応の完了・エキスパートへの割り振り

顧客への自動対応、業務の自動遂行、または必要な提案を踏まえて業務をエキスパートへ割り振る

範囲

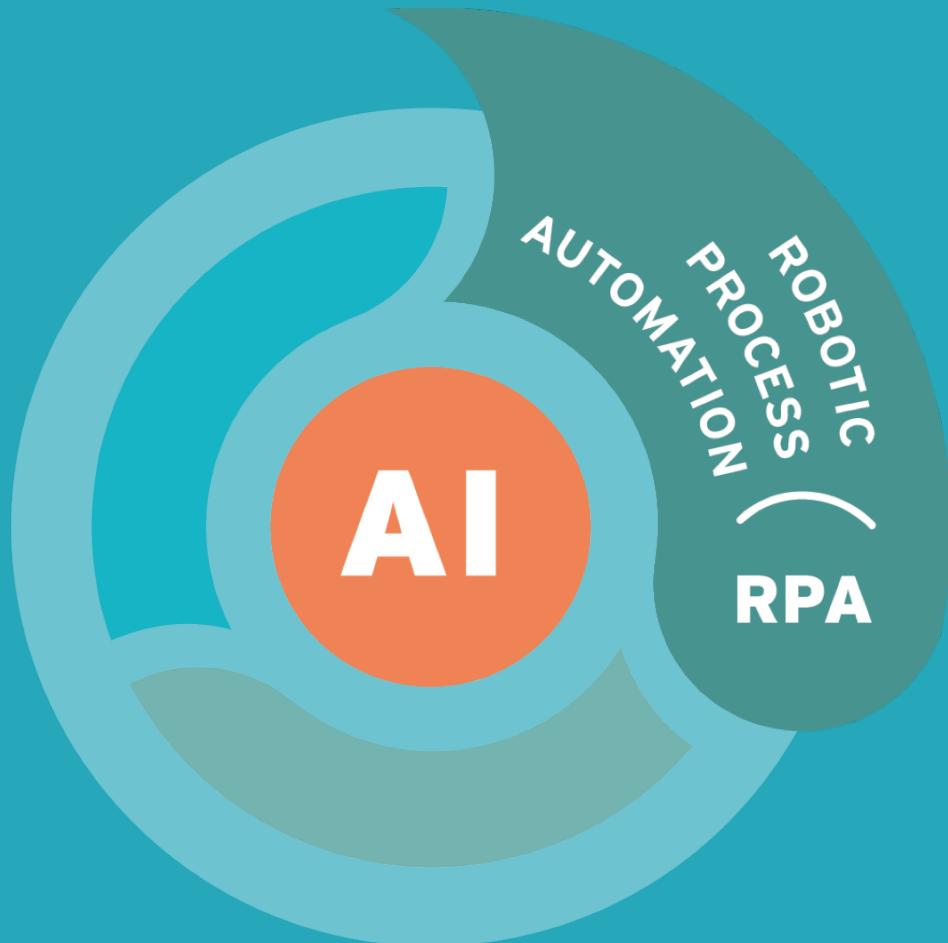
特長

強み

具体的な業務改善へ

- › 構造化・半構造化・非構造化いずれの入力データ管理にも対応可能なワークフローと自動化プラットフォームを確立
- › 煩雑な個別案件から、ルーティーンタスクを割り出す
- › データを付加価値の高い情報へと自動的に移行
- › 顧客満足度の向上
- › 生産性の維持と拡張
- › ビジネスにおける判断力を向上
- › 平均処理時間を 90% 節約

ロボティック・プロセス・オートメーション(ロボットによる業務自動化)
ルーティーンタスクを処理するインテリジェントなロボット



RPA: ロボティック・プロセス・オートメーション(ロボットによる業務自動化)

範囲

特長

強み



RPA: ロボティック・プロセス・オートメーション

バーチャルなワークフォース：
ハイパフォーマンスな人工知能とロボットにより、ルーティーンタスクの自動化を図る。



範囲

特長

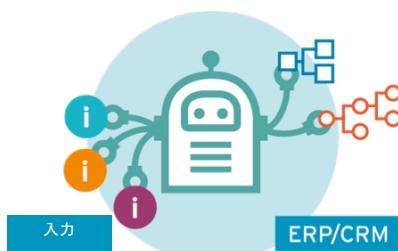
強み



ステップ1

関連するデータを収集

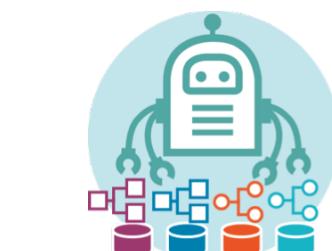
NLP および ITyX の AI アルゴリズムにより、該当する情報を受信物から正確に識別・収集



ステップ2

RPAを適用

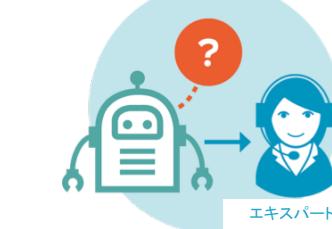
人工知能ロボットが、自動的に Windows ターミナルサーバーセッション(RDP)を通してログイン



ステップ3

定義済みのワークフローを実行

人工知能ロボットがルーティーンワークフローを実行し、業務で使用しているアプリに情報を送信



ステップ4

業務の完了・エキスパートへの割り振り

自動的にルーティーンタスクを提出・完了、もしくはエキスパートへ承認を依頼

範囲

特長

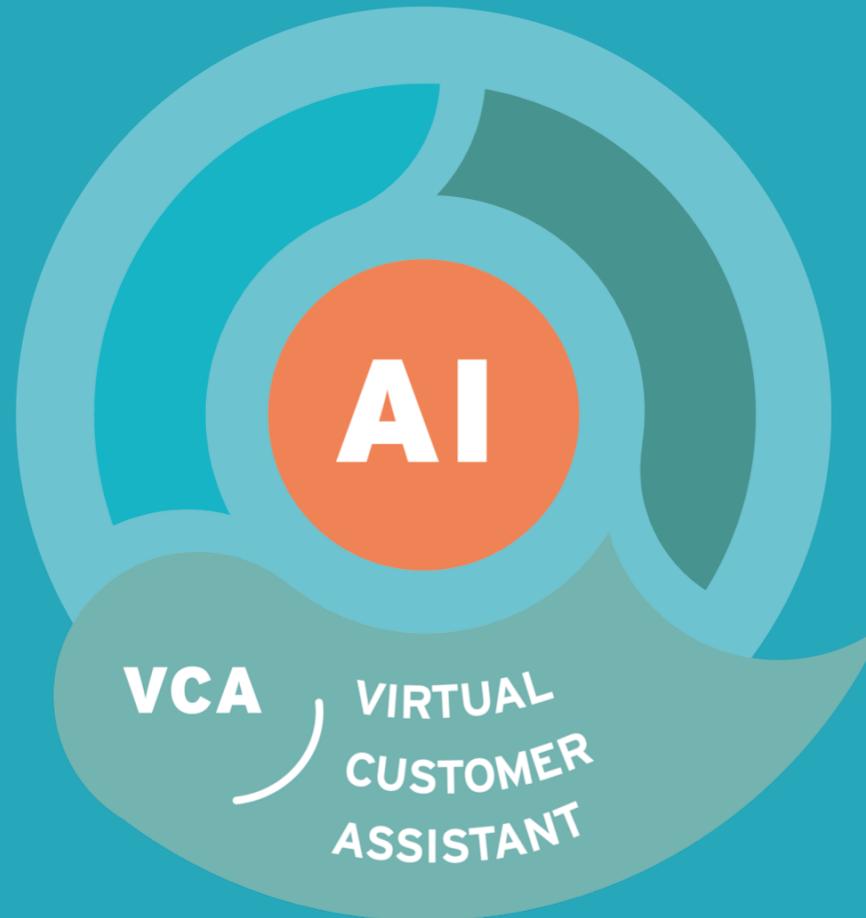
強み

具体的な業務改善へ

- › 構造化、構造化されていない非定型のテキストベースのコンテンツを理解
- › 業務コストの削減、スピードアップ、そして精度も改善
- › ナレッジワーカーを、ルーティーンタスクから完全に解放
- › 人的リソースと業務プロセスを融合して、理想的な相互作用を実現
- › 病欠や休暇の心配なく、24時間365日の安定稼働
- › 単一の VM に代えて Windows RDP を使用することで、より高いセキュリティ監査に対応可能な信頼性、拡張性、安全性を実現
- › 既存の IT インフラをコグニティブなデジタルエンタープライズへと変革させる、コアなテクノロジーとつながる

チャットボット

バーチャル・カスタマー・アシスタント



VCA: バーチャル・カスタマー・アシスタント

想像してみてください。今までとは異なる、こんな「知的ワークフォース」があるとしたら…

数え切れないほどのスキルを教え込むことができます



すべての要求に応えることができます



日々成長し、効率化していきます



社内のエキスパートを単調なルーティーンタスクから解放します



病気はありません



休暇も不要です





関連分野：チャットボット

会話インターフェイスを活用するITyXのシステムはいずれも、他社に抜きん出た、より人間に近いレベルで会話するものとなるでしょう。

範囲

特長

強み

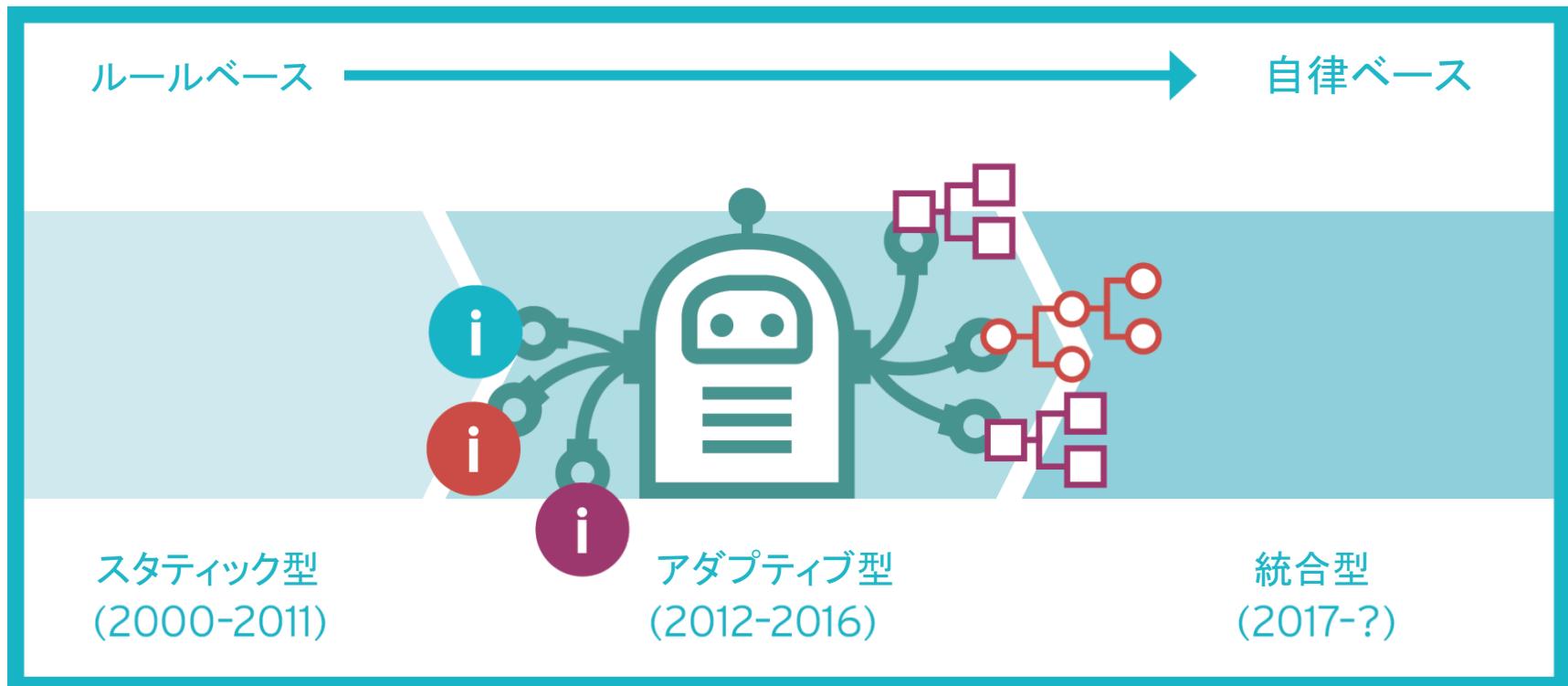


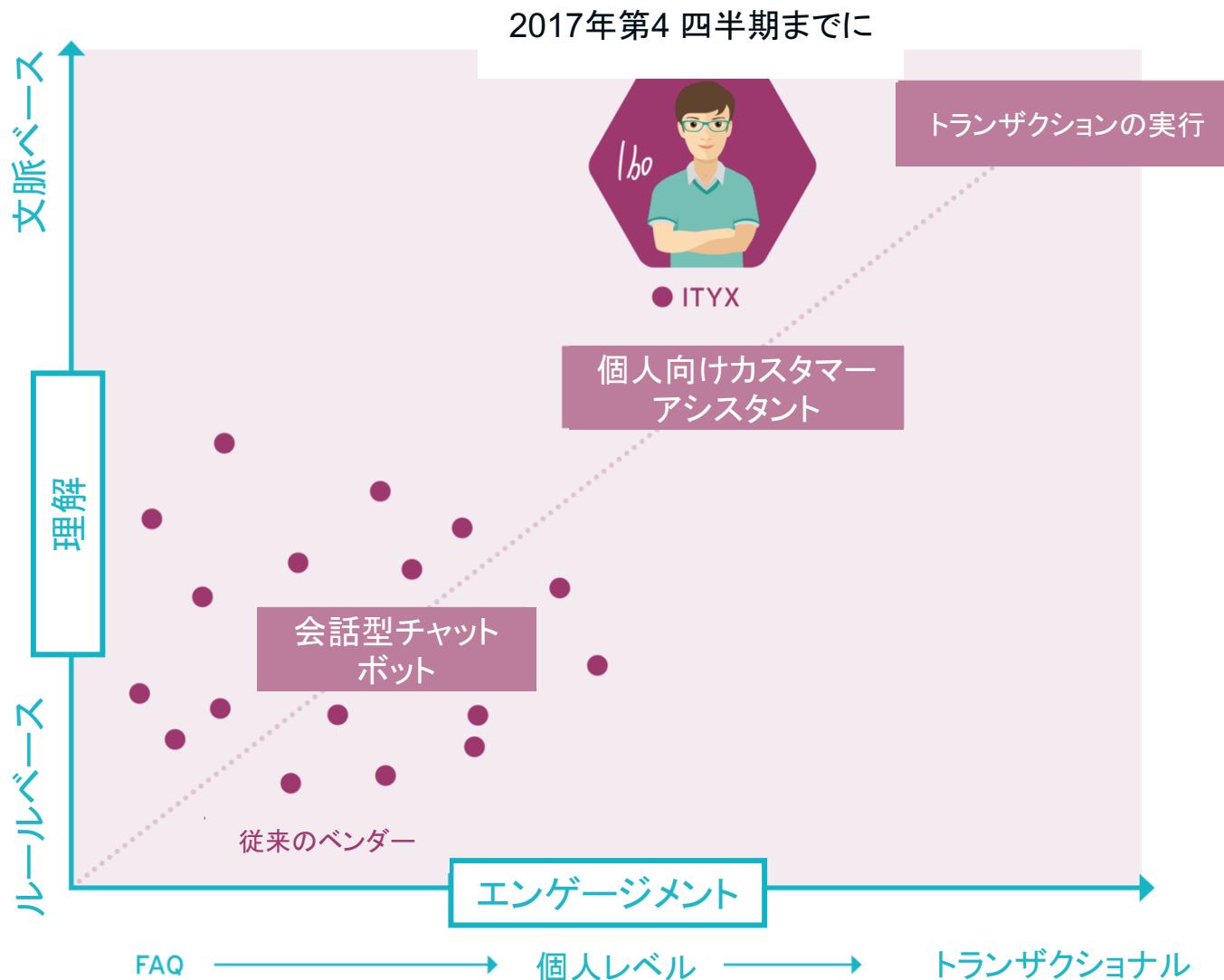
ITyXへようこそ。
私は IBO です。

バーチャル・カスタマー・ アシスタント（チャットボット）

スマートな会話型アシスタントが、
人工知能によるパーソナルサービス体
験を提供し、リアルタイムな顧客対応
を実現。







範囲

特長

強み



ステップ1

ITyX Live Chatソフトウェアをオペレーションで使用

基本的な会話知識が搭載されたAIチャットボットが、実際のチャットオペレーションからトレーニングセットを取得



ステップ2

人間同士の会話を通してチャットボットを訓練

AIを使用することで人間同士の会話から学習をさせ、適用可能な情報を抽出



ステップ3

Webサイトまたはインスタントメッセージにロールアウト

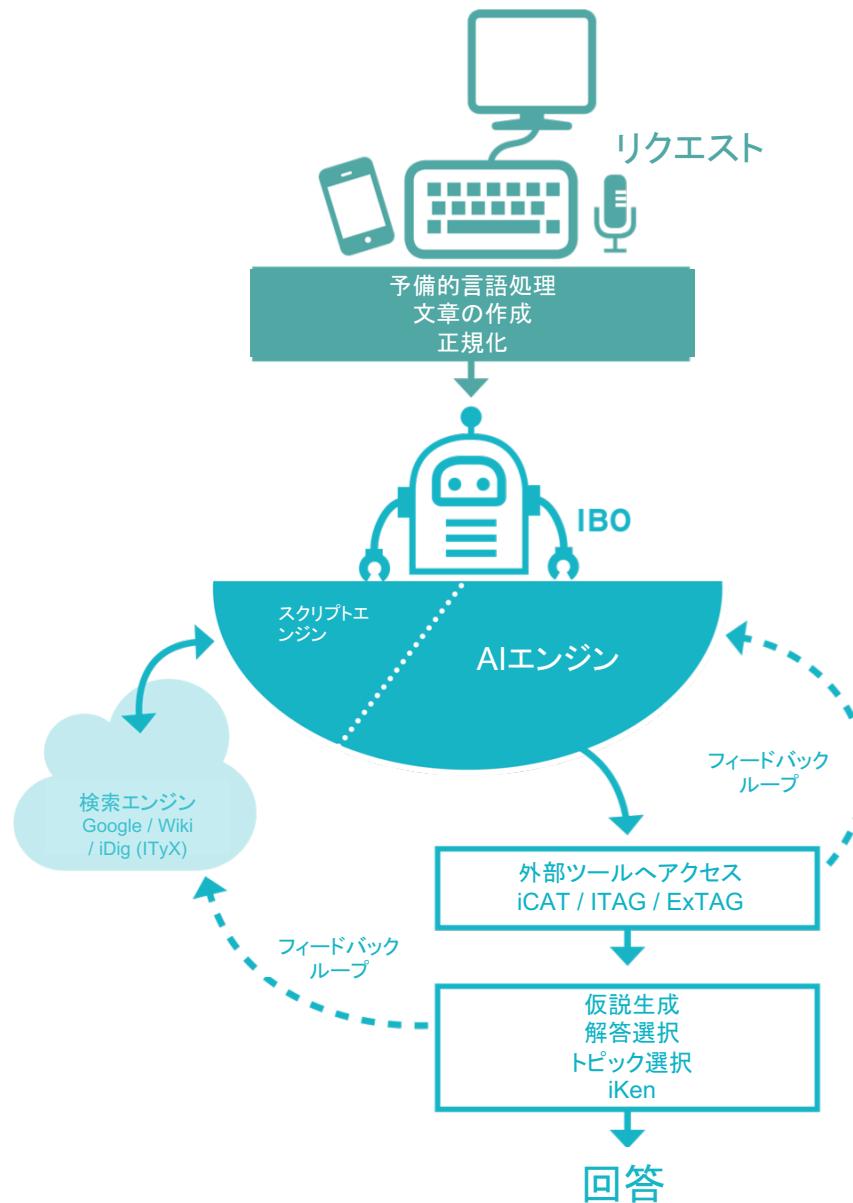
チャットボットを一次対応レベルの Webチャットと置き換えて、FAQ の自動対応を開始



ステップ4

完了・エキスパートへの割り振り

サービスタスクを自主的に完了、もしくはエキスパートにチャットボットとの会話を転送



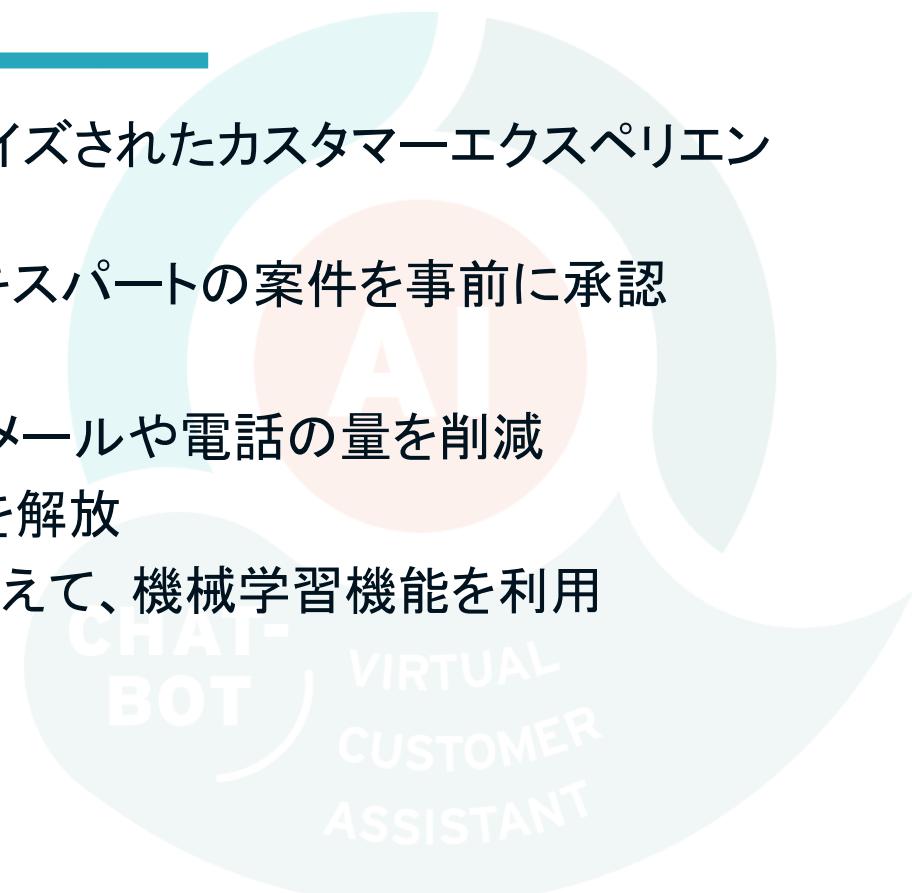
範囲

特長

強み

具体的な業務改善へ

- › Webサイト・アプリ上で、パーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを、24時間365日提供
- › ルーティーンタスクを自動化し、エキスパートの案件を事前に承認
- › 生産性と業務効率を向上
- › サービスコスト、従来使われてきたメールや電話の量を削減
- › FAQ 関連業務から、エキスパートを解放
- › シナリオベースのチャットボットに代えて、機械学習機能を利用





今後10年で

人手によるルーチンタスクを、すべて機械
に任せましょう。

ITyXの AI を活用して

より効率的で、
より正確な、
そして、より強いビジネスを。



関連資料ダウンロード



イベントチェック



WWW.ITYXSOLUTIONS.COM