

# 开发了根据86个要素向现场派遣服务人员的AI【R-PLACE】

利用AI快速应对客户的问题

R Interactive Pte. Ltd. 独自开发了一款名为“R-PLACE”的AI系统，利用该系统，从决定派遣能够在最短时间内到达客户现场的服务人员到与其进行联系等，可进行一站式操作。



## 1. 自动化之前面临的问题

在过去派遣服务人员时，由于呼叫中心工作人员的知识和经验不同，可能无法做出最佳的派遣决策。

此外，从接听电话到与服务人员联系的过程繁琐，使得呼叫中心工作人员无法专注于客户的来电，在真正派遣服务人员之前会存在时间上的浪费等问题。

## 2. 开发由AI自动派遣能够在最短时间内到达且最适合解决问题的服务人员的系统

为了解决这些问题，R Interactive Pte. Ltd. 独自开发了一款名为“R-PLACE”的AI系统，从决定派遣服务人员到与其联系等，利用该系统可进行一站式操作，并已在R Interactive 株式会社投入使用。

R-PLACE通过学习以往的项目等数据，会分析每个服务人员的擅长领域、性格、工作时间等信息。

此外，该系统在设计上，还能够收集服务人员的位置信息和道路状况等实时数据并进行分析。

根据将定性数据和实时数据结合进行分析的独特算法，R-PLACE能够自动决定最短时间内到达客户现场的最佳服务人员，并与其进行联系。

此外，通过深度学习，服务人员派遣决策的准确性也会随着项目数量的增加而提高。

引入R-PLACE后，可以减少工作量并派遣适当的服务人员，有望满足客户的紧急需求。

此外，R-PLACE的数据挖掘也可实现基于数据的决策，有助于改善我们的服务质量。

R-PLACE是一款能够根据服务人员的擅长领域、性格、位置信息、道路状况等数据，自动决定可最短时间内到达客户现场且最适合解决问题的服务人员，并与其进行联系的系统。

---

本新闻稿的链接地址

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000005.000107674.html>

R Interactive Pte. Ltd. 的新闻稿列表

[https://prtimes.jp/main/html/searchr/p/company\\_id/107674](https://prtimes.jp/main/html/searchr/p/company_id/107674)

---

关于导入的咨询联系方式

R Interactive Pte. Ltd. [info@rinteractive.ltd](mailto:info@rinteractive.ltd)

---