

Deltapath®コンタクトセンター

カスタマーエクスペリエンスと企業価値の向上を目指した
コンタクトセンター

売上や生産性を上げるために、世界中の多くの会社は
コンタクトセンターの充実に力を入れています。それ
はカスタマーエクスペリエンスや他社への優位性を維
持するためのビジネスにおける重要な投資の一つとな
っています。デルタパスは、お客様が必要とするコン
タクトセンターソリューションを提案し実現するサポ
ートをしていきます。

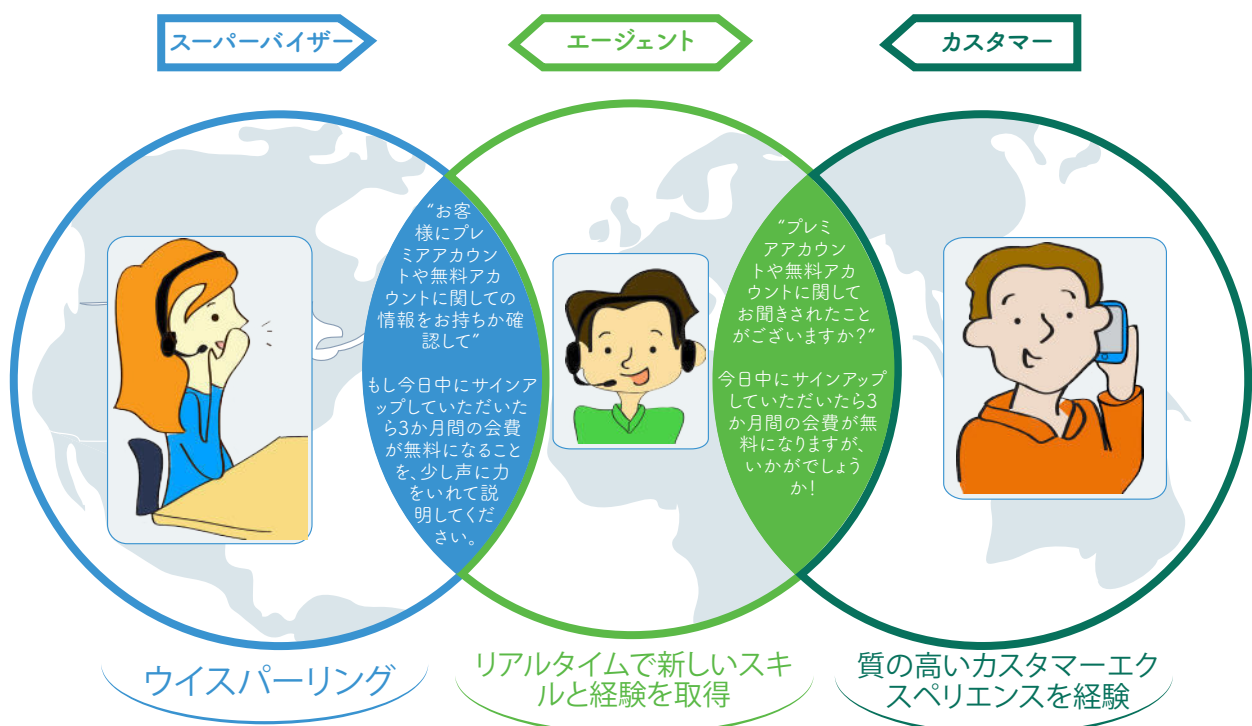
カスタマーエクスペリエンスの向上を目指して より簡易に より効果的に

バーチャルワークフォース

エージェントのロケーションが分散しているコンタクトセンターでは、スーパーバイザーが定期的にエージェントのパフォーマンス確認したりコーチングをすることは容易ではありません。デルタパスコンタクトセンターモジュールでは、ウィスパー機能によってロケーションに関係なくエージェントとスーパーバイザー間でのリアルタイムな相互通話を可能にします。

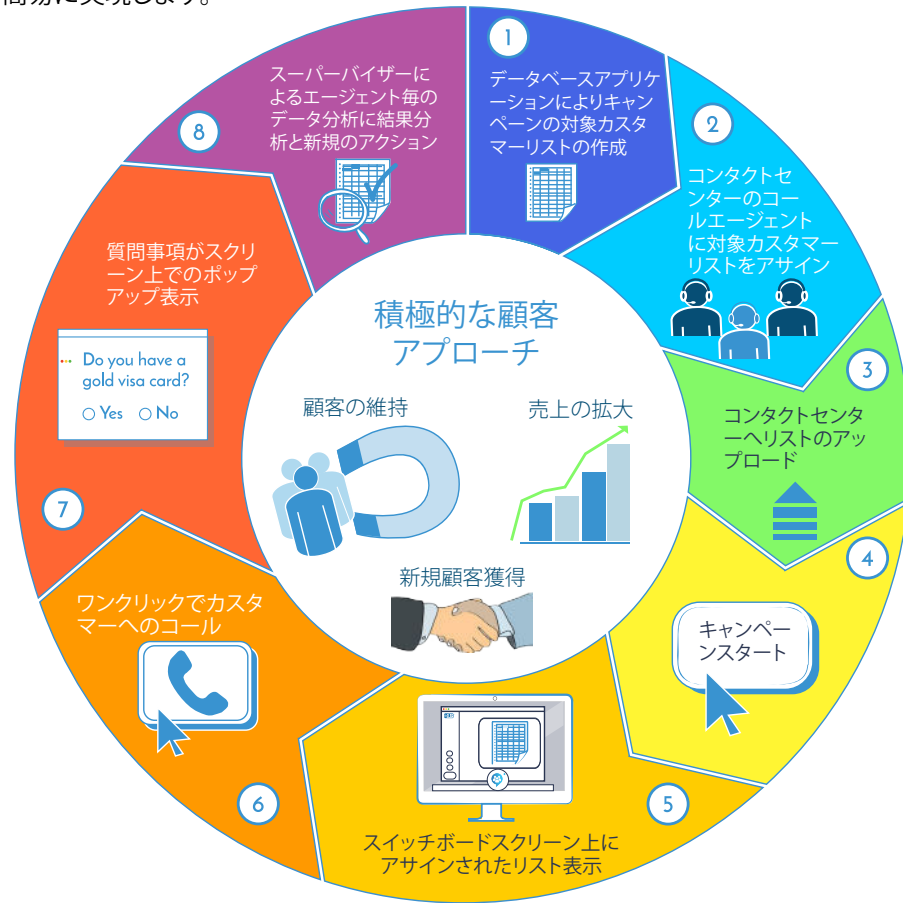
"2014年ガートナー社が実施の、マーケティング部門のリーダーを対象としたカスタマーエクスペリエンスに関する調査では、89%のリーダー達はカスタマーエクスペリエンスを競合の中でのコアと位置付けています。この数字は4年前の36%という数字から大きく跳ね上がっています。"

Gartner, Inc., Customer Experience Is the New Competitive Battlefield, 2015, Ed Thompson, Jake Sorofman, 4 June 2015



積極的なエンゲージメント

電話による新製品やキャンペーン等の積極的な案内は売上の拡大や新規顧客の獲得には欠かせないものになっています。デルタパスのコンタクトセンターソリューションは、こういったプロモーション活動のスタートから、その結果の確認までのプロセスを簡易に実現します。



パーソナルサービス

企業にとって顧客からの評価はとても重要です。評価をしてくれるカスタマーは、企業の認知向上や売上拡大を考える中で非常に効果的な役割を果たしてくれます。企業のロイヤルカスタマーや製品のアンバサダーを育てるためには良い製品を提供するだけでなく、価値のあるパーソナルサービスを提供し続けることが重要なのです。

デルタパスコンタクトセンターソリューションは企業で利用されているビジネスアプリケーションを統合することで、エージェントが顧客の期待を超えるサービスを提供することを可能にします。例えば、エージェントは顧客からの電話の呼び出しがなっている数秒の間に、スクリーン上に表示されるその顧客との履歴を確認できるのです。想像してみてください。エージェントは、顧客の名前を呼びながら電話対応を開始することが可能になり、電話番号や質問の詳細を改めて確認する必要もなくなります。このようなコミュニケーションを通じて顧客との間でより強い信頼関係を構築し、企業へのロイヤルティを高めていきます。

ケーススタディ



香港の通信サービスプロバイダーのリーディングカンパニー、パンフィックセンチュリーサイバークス 香港テレコム (PCCW HKT) は、既存のプレミアカスタマーに高品質のサービスの提供をすることで新たな売上の拡大を検討していました。しかしながら、その計画を実施にうつすためには下記のような課題に直面したのです。

- エクセルのワークシートによる管理であったためデータエラーや不整合があった。
- エージェントは電話番号をキーボード上でマニュアル入力していたため時がかかっていた。
- エージェントに対しての集約したスクリプト無しで管理をしていた。
- カスタマーの履歴参照やリアルタイムでのエージェントのステータス情報管理 ツールなどが無かったため、効果測定・分析またそれらを基にした明確な指示が出せなかった。

デルタパスのコンタクトセンターソリューションを利用して上記の課題を克服し、顧客との積極的なエンゲージメントをはかることにより、PCCW HKTの営業マネージャーはプレミアカスタマーとの間でより強固な関係を築くと成功したのです。さらには、コンタクトセンターソリューションを通じて、顧客がどのような問題を抱えているかを理解し、いつどのような内容で連絡をすべきかを判断することで、より明確にビジネスゴールに向かって注力する環境を実現しました。

同社リレーションシップ営業 副社長のFiona Tangは下記のように述べています。「デルタパスコンタクトセンターソリューションに感謝します。我々は、コンタクトセンターソリューションを通じて多くのプレミアカスタマーと効率よく、また効果的にコミュニケーションをとる事が可能になり、その結果より強固な信頼関係を構築する事ができたのです。そして結果として年間成長率13%を達成できました。」



シングルプラットフォーム

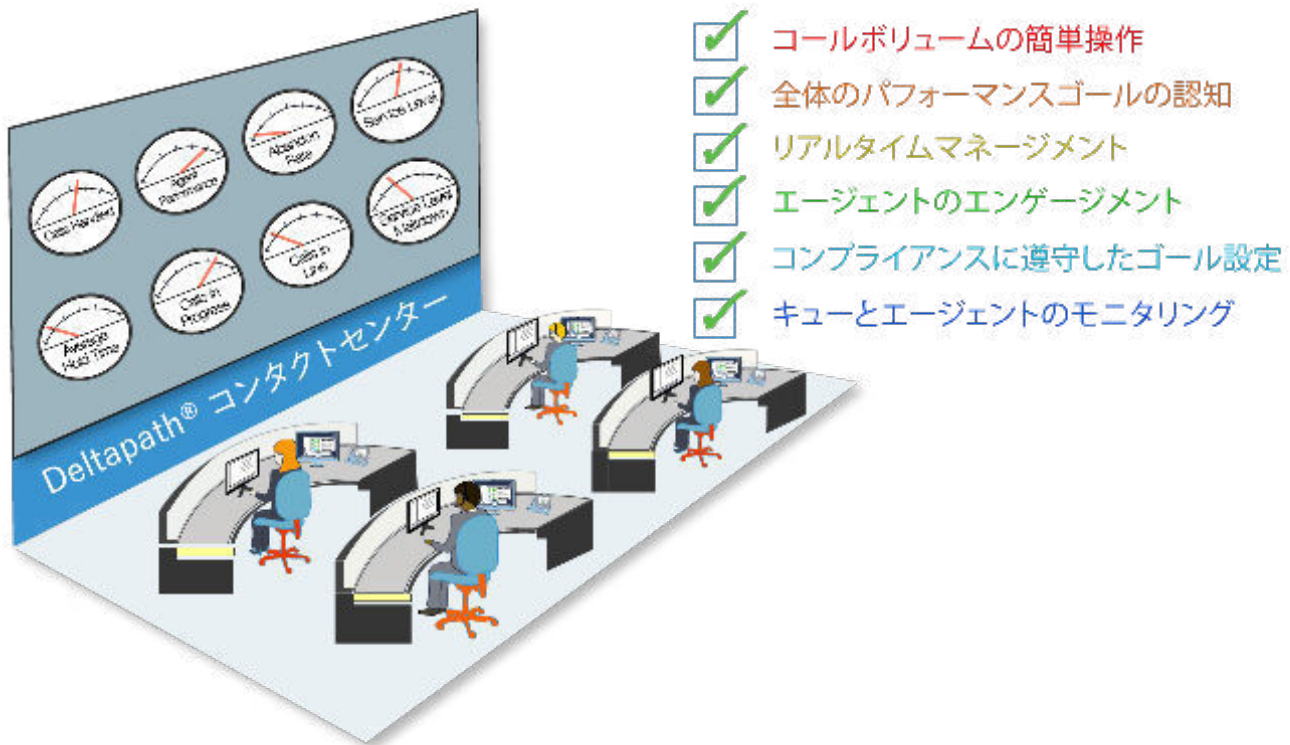
コンタクトセンターは他の部署から独立した組織として運用されているケースが多く見受けられます。デルタパスはシングルプラットフォームによって全ての部署を統合して運用することを可能にすることで、企業のビジョンやゴールをシンプルにすることができます。

指標による運用

ウォールボードディスプレイ

複数のエージェントがひとつのチームとしてより効果的に作業ができる環境をサポートします。デルタパスコンタクトセンターはエージェントやスーパーバイザーのコンピューター画面状にウォールボードディスプレイで各種情報を表示、共有します。リアルタイムで表示される各種のエージェントのパフォーマンスの指標を分析することによって、より効率的な応対をするための指示や決定を容易にすることが可能になります。

指標に基づいたコールセンター運用 Key Performance Metrics



品質管理

コールモニタリングは、カスタマーやエージェントの重要な情報を収集し、全体のビジネスに関する決定をするための重要なアクションです。“聞取り機能”では、スーパーバイザーはエージェントやコーラーにさとられることなくコールのモニタリングが可能になります。この機能を利用することで応答品質向上のトレーニングプログラムの作成を容易にし、また設定した品質ゴールに対しての達成度をはかる際にも有効です。

コールレコーディングもコンタクトセンターの品質管理には有効な方法です。実際に、コールレコーディングによる多くの有効なメリットがあります。コールレコーディングモニタリングを通じて顧客満足度のレーティングを実施し応答品質の達成率をはかることも可能になります。録音したエージェントコールをサンプルとしてコミュニケーションや製品トレーニングセッションに利用する事は有効な活用方法であり、このようなセッションの質を高めることにもつながります。そして、コールレコーディングは企業のコンプライアンス管理や信用を高めるためにも非常に重要な役割をはたすのです。

コール運用管理

オペレーション管理

新しい収益を見つけることは売上の拡大に直結します。しかしながらエージェントが顧客との間に良好な関係を築いたにも関わらず、更なる販売機会を見逃してしまうケースがあるのも事実です。デルタパスコンタクトセンターソリューションはモニタリングツールを提供することで企業の成長をサポートします。バージョンツールを使用することでスーパーバイザーはエージェントが応答中のコールを3者間通話に切り替えることができます。

IVRによる速やかなコール対応

時間は貴重です。いかなる顧客もコンタクトセンターのエージェントと速やかに通話を開始したいと望んでいます。しかしながらエージェントが対応するまでの時間が長ければ、顧客が通話をあきらめるリスクは高まり、それによって新しいビジネスチャンスを失うこともあります。IVR(自動応答システム)はそのリスクを軽減します。顧客は待たされることなく、録音された音声案内にしたがい必要な情報にアクセスすることができます。コンタクトセンターは、顧客が実際のエージェントにつながることもなく、エージェント業務に対応することを可能にします。また顧客が実際のエージェントと話す必要があれば、IVRシステムはスキルベーススレーティンで顧客の質問に最適な対応が可能なエージェントにコールを振り分ける事もできます。IVRはコスト負担を増やすことなく、カスタマーサービスの時間を拡大することを実現します。

コール管理

顧客がエージェントとつながるまでの時間やどのエージェントと通話したのかといった顧客へのサービスの内容を確認することもできます。そして重要な顧客を待たすことのないように、対応可能なエージェントへそのキューの転送を行うことも可能です。同様に、すでに特定の顧客と良好な関係を築いているエージェントへキューを転送することでより積極的なカスタマーエクスペリエンスを提供することもできます。

エージェント管理

スーパーバイザーはコンタクトセンターのスムーズな運営を行うために様々な管理者ツールの利用権限が付与されています。スーパーバイザーは、多くのコール数が時間にはエージェントしてログインすることが可能で、また同様に業務終了時にログアウトを忘れたエージェントの代わりにサインアウトすることもできます。またスーパーバイザーはコールの分配を停止したりすることもできます。この機能は、エージェントがステータスを変更しないまま席をはずしてしまった際に有効です。

キュー管理

多くの企業では顧客を様々なグループに分けて管理しています。例えば、頻繁に投資をする顧客や一部のローヤルカスタマーを非常に価値の高い顧客として定義付けをしています。デルタパスコンタクトセンターソリューションは、このようなグループの顧客に対して優先的かつ迅速なキューの振り分けによってより早い対応を実現します。

パフォーマンス管理

データはパフォーマンスを評価・分析する際の重要な要素です。デルタパスコンタクトセンターソリューションはリアルタイムで履歴を収集し、多くのレポートを提供します。レポートは包括的な内容で、グラフ表示機能等もあるためユーザーが分かりやすいものになります。また、エージェントパフォーマンス、顧客満足度、キューパフォーマンス、またそれぞれのギャップ分析等多岐にわたるレポートの作成が可能になっています。

柔軟なスケラビリティ

ビジネスの変化への迅速な対応やカスタマーエクスペリエンスの向上など、企業にとってのニーズは様々です。デルタパスは、ビジネスニーズに応じた柔軟なコンタクトセンターソリューションの提供を目指し、企業の成長のサポートをしていきます。

ビデオ対応

デルタパスコンタクトセンターはビデオをサポートしているので、顧客はエージェントと。

フェースtoフェースでコミュニケーションをとることができます。音声だけでは難しかった複雑なコミュニケーションも簡易に実現し、コンタクトセンターの生産性や顧客満足度の向上を実現します。具体的には、ビデオ通話を通じてエージェントは顧客に製品の組み立て方や書類の記入に関してより具体的な案内をすることが可能になり、顧客とのコミュニケーション・コラボレーションが容易になります。またグラフィックなどを共有することで、情報の共有、伝達をより円滑に行えます。

フレキシブルディプロイメントオプション

デルタパスコンタクトセンターは、企業のIT戦略に応じてアプライアンスと仮想化の選択肢を提供しています。

- frSIP UCプラットフォームバーチャルエディションとVMwareによるネットワークの仮想化によってTCOや複雑さの軽減を実現します。
- frSIP UCプラットフォームアプライアンスエディション導入することで、目的や用途に応じた機能拡張性を維持し、信頼性の向上を可能にします。

オンプレミスまたはクラウドの環境いずれにおいてもデルタパスはお客様のニーズに対応します。

CRMアプリケーションとの連携

すでにSalesforceをお使いでしょうか？

Deltapath® Salesforce Connector™ によってデルタパスコンタクトセンターとネイティブで統合します。エージェントは、顧客からの入電があった際にスクリーン上でのポップアップで顧客情報、案件の状況等必要な情報を確認することが可能になります。

APIによるカスタマイズ

もし、Salesforce.comを導入されていない場合はデルタパスがサポートします。

デルタパスが提供するApplication Program Interfaces (APIs)を利用してお客様がお使いのビジネスアプリケーションとコンタクトセンターソリューションの連携を可能にします。デルタパスのAPIを有効利用することで、より質の高いサービスの提供やユーザーエクスペリエンスの向上を実現します。APIには、エージェントのサインイン/アウト、カスタマーの待機時間やコーラーのIDの確認なども含まれています。柔軟で自由度が高いデルタパスAPIを利用することで特定の業種や用途に応じたコンタクトセンターを構築することで差別化をはかることもできます。

サービスプロバイダー向け

サービスプロバイダーがデルタパスコンタクトセンターをサービスの一部に取り込むことも可能です。マルチテナント対応によってサービスプロバイダーや Contact Center-as-a-Service (CCaaS)プロバイダーが同じサーバー内でパーティションで分けることで複数の顧客へサービスを提供する事ができます。

Datasheet

仕様

ビデオ対応*

- » ビデオレコーディング
- » ビデオコールのエージェント/スーパーバイザーへの振り分け
- » ビデオメールのEメール送付

CRM統合

- » Salesforce.com*のネイティブサポート*
 - ポップアップスクリーンで顧客のデータを表示することで高品質な個別サービスの提供を可能にします
 - 顧客の氏名での応答が可能
 - 新規ビジネスの機会把握とオープンケースのクローズを容易にします
 - Salesforce.com内データの電話番号をクリックする事による発信を可能にします
 - 顧客データがディスプレイに表記されることで顧客への重複質問をさけることができます
- » 堅牢なAPIを利用することでより質の高いサービスの提供やカスタマーエクスペリエンスの向上を可能にします
 - エージェント管理
 - キュー管理
 - クリックtoダイアル
 - リアルタイム分析

パフォーマンスマネージメント

- » 包括レポートの生成
- » 日付、時間、インターバル、キュー、エージェント毎のサマリーデータ生成
- » キューKPI
 - キュー分析レポート
 - キューサマリーレポート
- » エージェントKPI
 - エージェントサマリーレポート
 - エージェントレポート
 - エージェントアクションログレポート
- » エージェント比較
 - エージェントサマリーレポート
- » コンプライアンスレポート
 - エージェントの労働時間検証

サービスレベルマネージメント

- » 設定時間内のコール対応率の分析により時間の短縮をはかる計画を策定
- » スーパーバイザーは、放棄呼リストより発信者情報を入力
 - 顧客へのコールバックによる既存顧客の維持と新規顧客の獲得

適切なチームへのコールの振り分け

- » スキルベースの優先ルーティング: コールは適切なスキルをもったチームのエージェントへ振り分け
- » エージェントを待つことなくIVR経由で情報を得ることで待機時間の削減
- » あふれ呼を他チームで応答対応
- » 優良顧客のキューの優先応答
- » 顧客からのクレーム等のコールの際にはスーパーバイザーはそのコールを自身ヘリダイレクトが可能

エージェントコーチング

- » 品質モニタリングによるKPIの定義
- » ウイスパーイン: コミュニケーションスキル、製品知識、また拡販機会の認知の向上のためのコーチング
 - 顧客に気づかれることなくエージェントとリアルタイムのコミュニケーション
- » エージェントのパフォーマンスをはかるためのミステリーコール
- » コールインターセプション: 3者通話対応
 - エージェントと顧客との会話が円滑に進まないと判断された際の割り込み通話
 - アップセルの機会と判断された際の割り込む通話
- » エージェントコールレコーディングのサンプル分析
- » エージェントのスキルをチェックするためのコールの聞き取り

ヘッズアップ表示

- » IP電話やデスクトップマシン上でのコール目的の表示:
 - キューの応答や顧客情報の確認前にコールの目的の理解
- » 顧客の待機時間の把握
 - 応答前に待機時間の告知することで顧客の維持の開始
 - エージェントは顧客へ長時間お待たせしたことへの謝罪対応

ウォールボードディスプレイ

- » コンタクトセンターステータス
- » エージェントステータス - 応答可否
- » コーラスステータス - 待機・呼出し・会話中
- » 回線内の待機数
- » 進捗中のコール数
- » サービスレベル
- » エージェントの前回ログイン日時
- » 各エージェントの応答数
- » キュー内の応答済数
- » キュー内の最大応答数
- » キュー内の放棄呼数
- » 平均待機時間
- » コール日時
- » 応答時間
- » エージェントが前回最後に受けた時間
- » エージェントに割り振られたキューの定義

アナウンスメント

- » 複数言語での設定対応
- » 待機時間プロンプトのカスタマイズ
 - 推定待機時間
 - 発信者のステータス
 - アナウンスの頻度
- » 広告アナウンスの頻度およびプロンプト設定対応
- » 最初に音声プロンプトが正しく処理されていることをスクリプトエリアで確認対応
- » 各キューの目的に応じた広告メッセージをながすことで、顧客へ情報を提供し、印象付けし、また教育も行います

*フィーチャーライセンスの購入が必要になります

積極的なエンゲージメント*

- » 既存および新規顧客への積極的なアプローチ
- » 指定のエージェントへコールリストの割当て
- » パブリックコールリスト
- » キャンペーンスケジュール
 - 質の高いコールによる重要顧客の維持
 - 売上の拡大
- » 簡易CRMデータベース
- » 発信禁止番号リスト
- » 設定可能なポップアップ:顧客のフィードバックの入力およびエージェントのスクリプト参照
- » エージェントのモニタリング
- » レポート
 - コールリストサマリー
 - キャンペーン進捗
 - キャンペーンパフォーマンス
 - セールスパフォーマンス
 - エージェントパフォーマンス

直感的なユーザフェースの採用

- » 企業のニーズに応じた複数のインターフェース。エージェントは、デスクトップ機、ウェブ、音声IVRインターフェースからのログイン可能
- » デスクトップ上で着信をポップアップ表示
- » 応答、音声メール送信、通話終了、保留、スピードダイヤルへのアクセス、通話中の音声通話録音
- » 着信の直節転送。および転送先に通話で確認後の転送。
- » 3通りのカンファレンスコントロール
 - クリックtoカンファレンス
 - カンファレンスの分割
 - カンファレンスからの退出
 - カンファレンスの分割削除

呼出し方法

- » リングオール
- » アイドル時間が長いエージェントの呼出し
- » 応答数が少ないエージェントの呼出し
- » 順番に呼出し
- » 事前に設定されたエージェントの呼出し
- » ランダムに呼出し

モビリティ

- » モビリティデスク:サインインによって任意のデスクからの業務が可能
- » リモートエージェントおよびスーパーバイザーのサポート対応
- » frSIPを利用することで内線番号による受発信が可能

サービスプロバイダー対応

コンタクトセンターのCCaaSでの提供

- » マルチテナントにより、サービスプロバイダーは同一サーバー内をパーティションすることで複数の顧客をホスティングが可能

通話録音*

- » 録音通話の詳細の参照
- » 事後処理への項目追加
- » 記入フィールドのカスタマイズ対応によりエージェントは特記事項の追加が可能
- » スーパーバイザーは録音された通話サンプルを聞くことでフィードバックや気づきを得ることが可能。また録音はZIPフォーマットでのダウンロードも対応。
- » スーパーバイザーは設定された基準を基に録音通話によってエージェントのレーティング付けが可能

コールフィルター

- » 着信拒否リストの作成
- » VIPリストの作成

ファックス・テキストメッセージ

- » デスクトップよりファックスの送信
- » テキストメッセージの送信
- » グループ送信することでメッセージをより効果的に利用

音声メール機能

- » 概要とサマリーレポート
- » 異なるフォーマットによるレポートのエクスポート (Excel, CSVファイル)

連絡先情報

- » エージェントやスーパーバイザーのPCや電話機のステータスに関する包括的な情報を得ることで、全員の稼働状態を把握することができず
- » 電話ステータス: 応答中、待機中、オフライン、保留、呼出し
- » PCプレゼンス: オンライン、オフライン、離席中、長時間不在
- » キューの特定のエージェントへの割当や飛び越しでの割当て

拡張性

- » 最大6000ユーザー対応
- » 最大600エージェント対応
- » 付加サーバーによるキャパシティの拡大
- » クラウド/オンプレミス対応

連絡帳

- » 3種類の連絡帳:個人、部署、サイト
- » 連絡帳内のフィールドの設定
- » VIPカスタマーの着信音の追加
- » 定期的にコンタクトするカスタマーのスピードダイヤル設定
- » 大量の連絡リストの連絡帳への迅速なインポート
- » 簡易なコンタクト情報のエクスポート
- » オートコンプリート機能による連絡リストの迅速な検索

複数言語対応

- » 英語
- » 日本語
- » マンダリン
- » 広東語

*フィーチャーライセンスの購入が必要になります

デルタパスについて

デルタパスは、多くの企業、また様々な業種・団体のお客様へユニファイド コミュニケーションソリューションを提供しています。

音声・ビデオ通話によって、いつでも、どこからでも、どのようなデバイスでも距離を感じることなくビジネスコミュニケーションやコラボレーションを実現します。

デルタパスソリューションは、医療、教育、製造、コンタクトセンター、サービスオフィス、電気通信、小売および卸売、エンターテインメントビジネス、公共機関など、さまざまな業界のお客様からのサポートを基盤として、94カ国で利用されています。

お問い合わせ

Deltapath Unified Communications Platform
の詳細はデルタパスの担当セールスもしくは弊社販売代理店へお問合せください。



JP	+81 3 3527 7899
USA	+1 408 707 3299
NZ	+64 9 886 9799
HK	+852 3678 9999
TW	+886 2 7728 3099
PH	+63 2 8790 0295

jp.deltapath.com