

コールフロー変更にも柔軟に対応 最小コストで最適機能を提供!

昨今のコンタクトセンターでは、業務の多様化・効率化に伴い、オペレータのマルチスキル化が必須である。さらに、業務内容は長期的なものから短期的なものまで幅広く、突発的な業務にも対応できる柔軟な運用が求められる。

「電話監督」では、オペレータのマルチスキルやスキルレベルに対応して、より効率よく業務を実施できるよう工夫を凝らしている。例えば、複雑化する業務に合わせて、管理者が自ら柔軟にIVRのフローを設計できる「コールフローエディタ」を実装。その他にも扱いやすいツールが揃っており、これらを活用して管理者自身が素早く対応することで、業務の効率化を促進する。

また「電話監督」は、高価だった今までのCTIシステムに対し、オープンソースをベースにすることで価格を抑え、必要な機能を十分に備えた中小規模向けオールインワンパッケージとなっている。

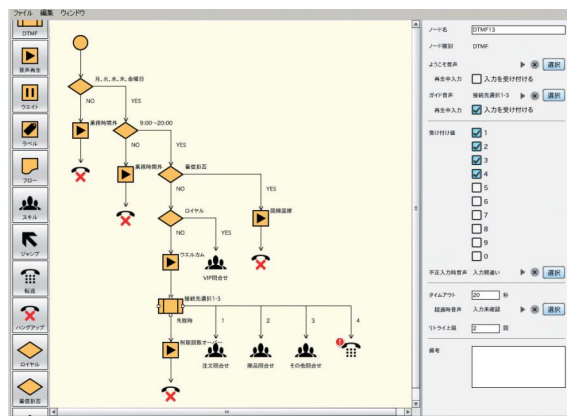
コールフローの視覚化

従来品では簡単な設定変更に関

しても、専門業者と打合せを行い、作業を依頼する必要があった。「電話監督」なら、直感的に操作可能なツール群を活用して、管理者自身がその場で対応可能。その結果、手間を省くとともにコストも抑えることができる。

中でも前述の「コールフローエディタ」は、フローの流れを視覚的に理解して、ドラッグ&ドロップで極めて簡単に作成・編集できるよう開発されている。作成したフローをテンプレートとして保存しておけば、新規業務や突発的な業務など、必要なときに柔軟に対応できる。

また、業務の多様化に伴い、オペレータの負荷が高くなる中、SVのチャットによるコーチングにも対応している。チャットの内容は、業務毎のFAQの作成に活用することもできる。さらに、将来的には通話録音の内容を、データとして活用できるように開発を進めている。



「コールフローエディタ」の編集画面

シンプルなシステム構成

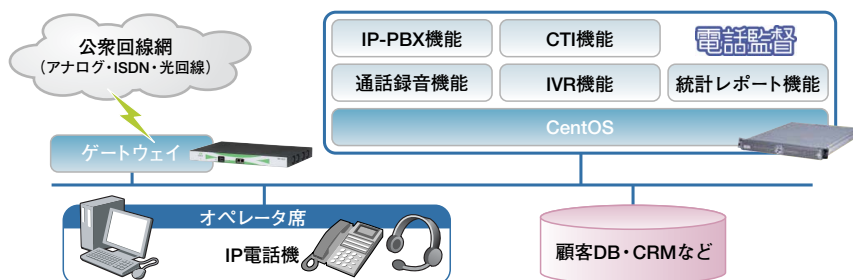
従来、機能別にさまざまな機器を揃えていたコンタクトセンターシステムを、「電話監督」は1台のサーバに集約した。これにより、ライセンスや保守費用など、複雑で分かりにくかった運用コストを、よりシンプルで分かりやすい価格体系にした。また、「電話監督」はCTIシステムに絞ったパッケージなので、顧客管理やCRMなど、使いたれた既存システムと柔軟に連携させることもできる。

「電話監督」は、電話対応業務と管理業務をサポートし、運営に携わる方々の能力を最大限に発揮させ、コンタクトセンターの運用に貢献する。

お問い合わせ先



岡田電機株式会社
 ビジネスシステム営業部
 TEL : 03-3436-4611
 E-mail : denkan@okadadenki.co.jp
 URL : http://okadadenki.co.jp/denkan/



「電話監督」のシステムイメージ