

コンタクトセンターで「使える」を実現するシステムパッケージ

昨今のコンタクトセンターでは、「システムを使う」というよりも「システムに使われる」ケースが多々ある。業務を補完するためにシステムを導入したが、費用や規模などの理由からいつの間にか「システム運用が業務よりも優先されている」ということはどんなセンターでも一度は経験があるのではないだろうか。

重要なのは、「システムに縛られ、画一的な業務が強制的に出来上がってしまう」ことではなく、「多種多様で変化に富む業務に対して、システムが何を貢献できるのか」ということだ。

「業務に貢献するための機能」と「変化に対応するための柔軟性」を持ったコンタクトセンターで“使える”システムパッケージが「電話監督」である。

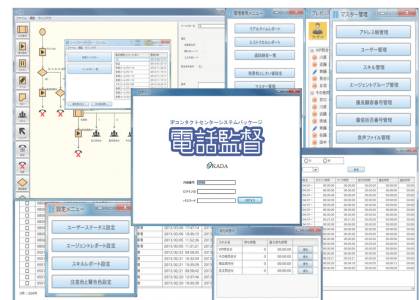
業務に貢献する機能

「電話監督」はインバウンドのセンターに必要な機能をパッケージにしたソフトウェアだ。全通話録音、IVR、

エージェント管理、レポート機能など、導入すればその日からセンターを稼働できる機能を持っている。また実際に利用する機能だけではなく運用ツールとして、センターの管理者がより便利にシステムを使うためのツールも実装している。「コールフローエディター」はセンターの設計・運用を柔軟に変更できるツールだ。

変化に対応する柔軟性

機能だけではない。「電話監督」の特長は、シンプルな構成とカスタマイズ性にもある。1台のサーバーに全機能を搭載しているため、IP電話網を利用すれば、サーバー以外にハードウェアは必要ない。もちろん従来の電話線を利用することもでき、顧客のインフラを限定することはない。また、自社開発したシステムのため、例えば「オペレータ間のチャット機能を入れてほしい」といった個別の要望にも応えられる。こうした顧客が実際に使用した際に生まれる改善点に応え、より“使え

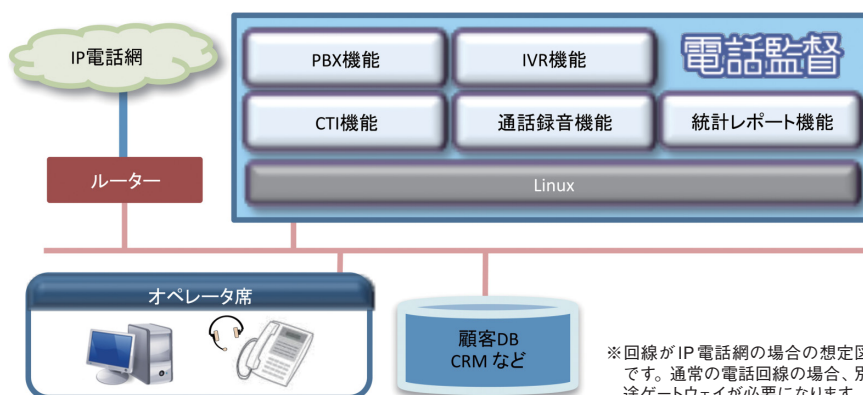


る”システムとして、価値を高められる柔軟性を持っている。

「使える」を実現する

近年、システムは「機能を利用すること」だけが注目されるようになりつつある。しかし、本当の意味で「システムを使いこなす」ためには環境やインフラなどシステムにまつわる全てを把握する必要がある。そうしなければセンターでの良い運用にはつながらないはずだ。システムに対するこうした発想が、ソフトウェアである「電話監督」をオンプレミス型で提供するというこだわりにつながっている。

業務を作るのはシステムではなく、業務に携わる人々の日々の研鑽とアイデアである。「電話監督」はシステムとして機能と柔軟性を提供し、センター業務のより良い変革の実現に貢献する。



※回線がIP電話網の場合の想定図です。通常の電話回線の場合、別途ゲートウェイが必要です。

お問い合わせ先

岡田電機株式会社

ビジネスシステム本部 営業部

TEL : 03-3436-4611

E-mail : denkan@okadadenki.co.jp

URL : http://okadadenki.co.jp/denkan/