

Consona Contact Center

コンソナ コンタクトセンター 全体像

オペレーター向け機能

テレフォニー

- 画面から1クリックでお客様へ発信
- お客様からの入電時にお客様情報のポップアップ
- スーパーバイザー・マネージャーへの電話転送時にお客様情報・案件情報画面を同時に転送
- お客様、担当オペレーター、マネージャーによる3者通話（カンファレンスコール）
- お客様との会話中に担当者への確認をとれるマルチコールハンドリング

コンタクト管理

- お客様の詳細情報管理
- サービス・商品の購入履歴
- コンタクト履歴管理
- 担当業務ごとに画面構成を変更可能
- 対応レベルの平準化を実現するダイナミックトークスクリプト
- 他システムへのアクセスを容易に配置可能なナビゲーションバー
- キャンペントラッキング
- 発送資料管理
- ナレッジへの容易なアクセス

マネージャー向け機能

レポート

- 事前に定義されたマネージャー向けレポートによって導入開始直後から分析を開始
- 一次解決率の分析
- ミス内容によるサービス・商品ごと、オペレーターごとの分析
- オペレーターの対応品質を加味したパフォーマンス分析

ナレッジ管理

- センターで日々作成されるナレッジの内容を確認し、承認を行う
- ナレッジの公開範囲を決定する
- 1クリックでナレッジの登録・修正が可能

システム管理

- キャンペーンの登録
- ダイナミックトークスクリプトはデザインツールから簡単に作成・変更可能
- ユーザー管理
- 画面デザインツールから業務ごとチームごとの画面設定が可能

マルチチャネル対応

- コンタクトセンター宛てに送付されたメールの管理、担当オペレーター割り当て
- 送信メールへのトラッキングコードの付与
- テンプレートを使用した簡易メール作成
- 送受信メールのツリー管理
- すべてのチャネルを横断した時系列での履歴を管理

ユーティリティ

- コンタクトセンター内の情報共有を実現する掲示板
- 各オペレーター、チームの仕事の進捗状況をタスクマネージャーで確認
- 担当業務に合わせたリスト表示内容のパーソナライズ

Consona Contact Center

特長

- コンタクトセンターに必要なCTI、CRM機能をワンパッケージにすることでセンターの立ち上げを強力にサポートします。
- 電話、メール、FAX、Webサイト、すべてのチャネルを通してお客様に提供したサービス・サポートを一元的に管理します。
- オペレーターを参加させることによって実現されるコンソナ ナレッジ マネージメントサイクルはセンターのナレッジの熟成、鮮度の維持を実現します。
- 案件と関連付けられた録音データの聞きおこし、モニタリング結果の登録が可能です。コンタクトセンターの品質管理を実現します。
- コンソナ コンタクトセンターはコンタクトセンターの「対応品質」に注目しています。「高品質」で効率的なセンターオペレーションを実現するための多面的な分析レポートを兼ね備えています。

20世紀に導入されたコンタクトセンターという仕組みは、数十年の時を経て未だ進化をつづけています。電話対応の集中化による応対効率の向上という仕組みは、メール、チャット等の新たなチャネルの導入、コンプライアンスニーズへの対応等、そのチャレンジに終わりはありません。そのような状況下で課題への対応を迫られるコンタクトセンターへ、“コンソナ コンタクトセンター”は以下のようなソリューションを提供します。

- 既設PBXシステムへのCTI / CRM / FAQ機能の導入による効率改善
- コンプライアンスにも配慮したコンタクトセンターのすばやい立ち上げ
- マルチチャネル対応

上記に加え、その分析を実現するための豊富なレポートを包含することで、導入後の継続的な業務改善の指標もあわせて提供します。

コンソナ コンタクトセンターはその優れたパッケージングによって、短期間で導入を完了します。短期間での導入後、改善を続けるための指標を導入と同時にもたすことで、継続的にシステムを“育てて”いくことができます。業務の可能性を制限するシステムではなく、業務を育てるための“仕組み”を導入することでコンタクトセンターのさらなる革新を実現します。



インテリジェント
テレフォニー



ナレッジ
マネージメント



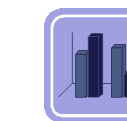
ダイナミック
トークスクリプト



シングル
オペレーション
ビュー

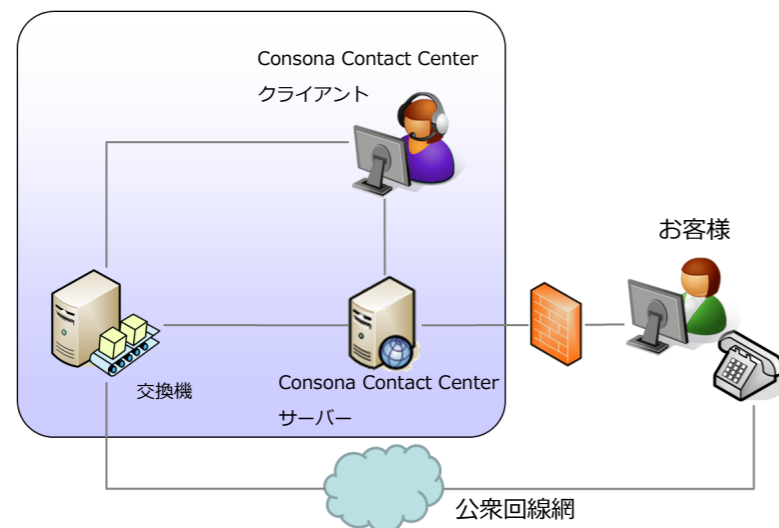


アクティブ
モニタリング



パフォーマンス
分析

コンソナ コンタクトセンター システム構成



コンソナ・ジャパン株式会社

〒160-0023東京都新宿区西新宿1-22-15 グラフィオ西新宿9F

Tel : 03-5324-0831 Email : info-japan@consona.com URL : http://www.consona.jp

Consona CRM

Consona CRM

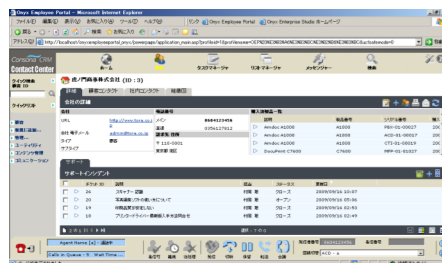
インテリジェントテレフォニー

従来、CTIシステムは非常に高価でした。そのため中小規模のコールセンターではCTI導入コストに見合った効果を期待することができず、多くのセンターで導入が見送られてきました。しかしコンソナ コンタクトセンターなら通常のCTIを導入するコストと等しい金額でCTI、CRM、レポートのすべてを手に入れることができます。

コンソナ コンタクトセンターはCRM機能とCTI機能が一体化したソリューションです。お客様情報ポップアップ、画面からの電話操作（ソフトフォン機能）、プレビューダイアル、画面転送等、コンタクトセンターに必須なテレフォニー連携機能をノンカスタマイズで実現しています。

お客様との会話がスタートすると同時に、お客様情報がポップアップするため、お客様の状況を瞬時に把握することができますようになります。

導入した瞬間からお客様対応業務の効率改善をすぐに開始できます。



シングルオペレーションビュー

コンソナ コンタクトセンターでは、お客様対応に必要なすべての情報・機能を1画面に配置することで、お客様対応の効率を最大化します。

お客様の詳細情報、購入履歴、過去の問い合わせ履歴は統合された画面として表示されます。各種の対応に必要な機能はすべて画面の左側ナビゲーションバーに配置されています。

また、コンソナ コンタクトセンターの強力なシステム連携エンジンを使用し、webサービス経由で取得されたお客様付加情報を画面に自由に配置することができます。

ナレッジマネジメント

これまで多くのナレッジ管理ソリューションでは、「ナレッジを管理する人」と「ナレッジを参照する人」が役割として完全に分離していました。このモデルでは以下のような問題が頻繁に発生します。

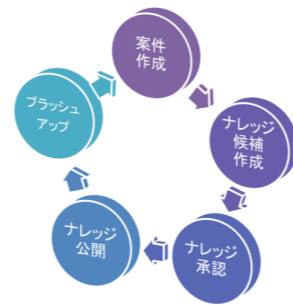
- ナレッジがなかなか貯まらない
- ナレッジが陳腐化（古く）してしまう
- 新たな製品に対応したナレッジの公開に時間がかかる
- 情報が古いため、ナレッジが徐々に使用されなくなる

コンソナ ナレッジサイクルのコンセプトでは、ナレッジを使用する全オペレーターがナレッジ管理に参加することにより「私たちのナレッジ」という意識を芽生えさせ、ナレッジを陳腐化させないプロセスを実現させます。

お客様への対応の中で見つかった新たな「ナレッジの芽」はワンクリックで「ナレッジ候補」として登録されます。ナレッジ候補は承認後、ナレッジの公開範囲（コンタクトセンター内、顧客向け等）が設定され、即時に公開されます。

また、あと一言付け加えるだけでお客

コンソナ ナレッジサイクル



様へのより親切な案内が可能になるナレッジを発見した場合、オペレーターはそのナレッジに追記・修正を行うことができます。その内容が適切であれば、承認後ナレッジはすぐに差し替えられます。

ナレッジの登録、ブラッシュアップにオペレーターを参加させることで、ナレッジサイクルへの参加意識を植え付け、同時にナレッジの鮮度維持を実現することができます。

ダイナミックトークスクリプト

新人オペレーターへのトレーニング、新商品の研修、商品説明資料の配布等、コンタクトセンターのサービスレベルを均一化し、維持していくコストがセンターの運営コストに占める割合は年々大きくなっています。ダイナミックトークスクリプトはそれらの課題を解決し、あたらな状況に対し迅速な対応を実現するツールです。

業務ごとに用意されたダイナミックトークスクリプトには「お客様への案内」「回答入力欄」「状況を正しく理解するための画像」がすべて1画面に表示されます。オペレーターは画面のナビゲーションに従い、お客様の状況を選択していくことで受付を完了させることができます。また、その表示内容はデザインツールを使用し、プログラミングなしで簡単に変更することができます。

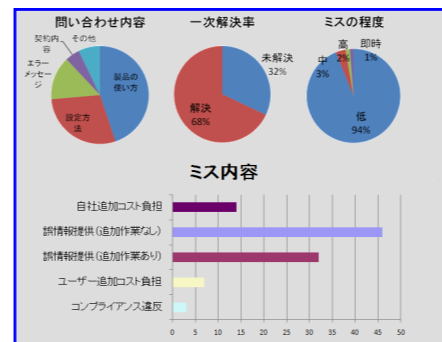
状況を正確に把握し、正しい情報を提供できるようになることでセンターのコンプライアンスを徹底することが可能です。

アクティブモニタリング

センターの対応品質の向上にはモニタリングが欠かせません。オペレーターがお客様の課題を正しく解決しているか、モラル（言葉づかい）に問題はないか、確認する必要があります。

アクティブモニタリングでは、マネージャーが案件に関連づけられた音声録音を聞きおこし、同時にその案件のミス判定、ミスの内容、ミスの程度を評価、登録していくことができます。ミスの内容はレポートツールによって分析され、担当オペレーターへのフィードバック、追加トレーニングのスケジューリングを可能にします。またミスの内容を商品ごとに分析することにより、ミスの起きやすい商品やパターンを把握することで、商品説明資料の改善、ナレッジの作成、集合研修を計画することを可能にします。

製品別対応分析



パフォーマンス分析

コンタクトセンターのパフォーマンスは顧客満足度と深い関係を持っています。受話率やお客様をどれだけお待たせしているか、といった指標に加え、対応品質を測る「一次解決率」を監視することも重要です。一次解決率を向上させるにはセンターの「問題分析能力」「問題解決能力」を向上させる必要があります。

センターの問題分析能力はダイナミックトークスクリプトの導入により大き

く改善できます。

ナレッジマネジメントの充実によりセンターの問題解決能力は飛躍的に高まります。

コンソナ コンタクトセンター レポートツールによって、各案件に記録された問題、その解決方法が分析され、問題の分析が難しいケースに対して用意されるべきダイナミックトークスクリプトや、ナレッジ化を検討すべき業務・商品を洗い出すことが可能になります。

状況変化への迅速な対応

法令の変更や新商品の発売、サービスの追加等、コンタクトセンターの業務はビジネス状況に従い日々見直されていきます。業務内容が変更されるに従い、システムは業務を正しく迅速にサポートすることができなくてはなりません。

コンソナ コンタクトセンターは管理機能を通し、データ、項目、画面構成、ルールをダイナミックに変更することができます。

