

B R I •
• G H T
P A T •
T E R N

成功の出発点

ソリューション導入によるお客様成功事例

canary

Canaryの選択 - Zendeskとシームレスな統合を実現する
Bright Patternのクラウドソリューション

お客様概要：

Canary社が提供するものは、ユーザーのスマホに接続することで、外出中でも自宅のセキュリティをチェックできる、家庭用セキュリティデバイスです。同社が2013年の7月に立ち上げたクラウドファンディングのキャンペーンは、すぐに史上最高に成功した接続型デバイスのキャンペーンとなりました。同社製品は今や北米およびヨーロッパ全土の、8000を超える小売店で販売されるほどになっています。

ウェブサイト：

<https://canary.is/>

概要

Canary社が目指しているのは、自社ビジネスを成長させ、極めて優れた製品および他に見えないカスタマーエクスペリエンスを提供していくことです。エージェントの生産性向上と一流のカスタマーサービス提供を実現するため、Canary社が活用しているのが、Bright Patternのマルチチャネルクラウドコンタクトセンターのテクノロジーです。

目的

- Zendeskと統合可能なオムニチャネルソフトウェアを見出す
- シングルインターフェイスで使用可能なツールによる、平均処理時間の削減およびエージェント生産性の向上
- プラットフォームのカスタマイズができ、提供されるソリューションに特化した訓練プログラムが利用可能なクラウドコンタクトセンターのベンダーとの提携

平均処理時間の削減

7.84%

平均保留時間の削減

40%

平均放棄（待ち）時間の延長

64.86%

「様々なプロバイダーから、Zendeskとの統合が可能なソリューションが提供されていますが、Bright Patternほど柔軟でカスタマイズ性に優れたソリューションはありませんでした」



Canary社
カスタマーエクスペリエンス部
部長 Gaving Blair氏

「弊社では当初、Zendeskとそつなく統合できるマルチチャネルのコンタクトセンターソリューションを苦労して探していました。そんな矢先にBright Patternを知ったのですが、初日から問題なく統合できてしまったんです。最も感心した点が、同社の誇るエキスパートチームで、私どもの独自のニーズに細かく合わせた統合を実現していただきました。面倒で非効率的な手続きなど一切なく、機能をカスタマイズする上でBright Patternのチームとダイレクトにやり取りできたのには大変助かりました。」

Canary社
カスタマーエクスペリエンス部
部長 Gaving Blair氏

Canary社の直面した課題

優れたカスタマーエクスペリエンスの提供と効率の良いエージェント業務を重視しているCanary社が、自社のヘルプデスクソリューションとして選択したのはZendeskでした。Zendeskは採用されるやいなや、同社のカスタマーエクスペリエンス戦略のコアとなりました。そして同社では、一流のカスタマーエクスペリエンスを提供する上で、Zendeskとシームレスに統合可能なクラウドベースのコンタクトセンターサービスが必要であるという認識が高まっていました。

それまで導入を試した多くのソリューションは、Zendeskとうまく統合できず、シングルインターフェイスでの運用が厳しいものばかりでした。一体型ソリューション導入の道が暗礁に乗り上げたと思われた頃、同社に紹介されたのが、Bright Patternのクラウドコンタクトセンターソリューションでした。

Bright Pattern と Canary：シームレスな統合

Bright Patternが提示したのは、Canary社が長きに渡って探し求めていたマルチチャネルのソリューションでした。Bright Patternのソリューションはシームレスな統合を可能としており、インバウンド・アウトバウンド通話およびチャットという複数のチャネルを実現していました。

またこのソリューションにより、通話フローにおけるZendesk内のデータ活用、チケット自動作成やアップデートといった柔軟な機能が使用可能となりました。

Canary社が求めていたサービスプロバイダーは、単に現時点で必要なチャネルを提供可能と言うだけでなく、将来的に自社の顧客が利用するであろうチャネルを取り込むように、コンタクトセンターソリューションを継続してイノベーションすることを目指すプロバイダーでした。「お客様と会話ができる場所に赴くことこそが私どものやるべき仕事なんです」と、Blair氏は語ります。「Bright Pattern社には弊社と弊社のお客様の橋渡しという役割を存分に担っていただいておりますので、今後も最先端のコミュニケーションチャネルを提供し続けていただけるものと確信しております。」

選択の効果

- 平均処理時間を7.84%削減
- 平均保留時間を40%以上削減
- 平均放棄時間を64.86%延長
- 多様な顧客チャネルおよびZendeskとのシームレスな統合により、エージェントの生産性が向上
- 既存の顧客を各インタラクションにて同時に見つけ出し、新たなチケットを作成
- 各顧客とのインタラクションにより、Zendesk上で新規顧客の記録とチケットを作成
- 各顧客とのインタラクションにより、新規の通話・インタラクション情報を自動的に更新してレポート

結果他社の業務用ツールとのシームレスな統合が可能に

Bright Patternのクラウドコンタクトセンターソリューションにより、Canary社は自社のニーズに合わせて、Zendeskシステムの統合を実現しました。「これまで試した多くのソリューションは、Zendeskのような他社ツールとの統合ができるほどではなく、満足の行く結果は得られませんでした。他社のSaaSツールとうまく協働可能なクラウドコンタクトセンターをお探しなら、Bright Patternをぜひともおすすめしたいと思います」とBlair氏は締めくくりました。