

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

フォーチュン1000企業のコンタクトセンター業務サポートでカスタマージャーニーに新たなパラダイムを実現

お客様概要：

Omni Interactions社は、フォーチュン1000企業と連携し、従来のコンタクトセンターをブランドインタラクションに対する顧客の期待により良く応えるオムニチャネル・クラウドベースのコンタクトセンターに変換すべく、日々邁進しています。

ソーシャルに精通しよく訓練されたリモートエージェントと特化型技術の組み合わせにより、同社はカスタマージャーニーにプラスの効果をもたらす、アジャイルで高性能、そして拡張性に優れたオムニチャネルコンタクトセンターを実現します。

業界：

業務プロセスアウトソーシング (BPO)

ウェブサイト：

<http://omniinteractions.com/>

概要

優れた人材および技術により、Omni Interactions社はクライアント企業が既存のコンタクトセンター業務を強化または構築し直せるようにしています。実在の既存コールセンターとは違い、Omni Interactions社のモデルでは、在宅（リモート）のエージェントをクラウドベースのインフラと組み合わせることで、真にバーチャルで、効率性に優れ、コスト効果の高いソリューションを実現しています。

このビジョンの実行には、リモートのエージェントにとっても使いやすく、クラウドベースで業務がすぐに開始できるようなコンタクトセンターのプラットフォームが必要となっていました。様々なCRMや顧客仕様のアプリケーションとも統合可能である必要性もありました。さらに、エクスペリエンスの差別化を図るためには、ソリューションを使用する企業とそのクライアント間におけるチャネルの切り替えがすべて透過的なマルチチャネル対応が必要でした。

目的

- クラウドベースでオールインワンオムニチャネルソリューションを提供し、従来のコンタクトセンター業務を変革する
- 業務に適したツールを提供することで、エージェントがリモートでもシームレスにかつ生産的な方法で顧客満足度を確保できるようにする
- リアルタイムモニタリング、セキュリティや高可用性を備えた使いやすいプラットフォームを提供し、業務のKPIを満たす

「Bright Pattern社のおかげで、オムニチャネルエクスペリエンスとクライアントのニーズを容易に満たせるようになりました」



Omni Interactions社
CEO Rob Duncan氏

「オムニチャネルサービスを展開する様々なクラウド企業を検討してきましたが、弊社のクライアントであるフォーチュン1000社のサポート、そして弊社在宅エージェントをサポートするのに必要なソリューションを、非常に使いやすく拡張性と信頼性に優れたパッケージで提供しているのは、Bright Pattern社のみでした」

Omni Interactions社
CEO Rob Duncan氏

コンタクトセンターという観点から見た課題

交互通信方式の普及はすべてにおいて様々な混乱をもたらしており、カスタマーサポートという分野については特に顕著となっています。音声通話、メール、テキストメッセージ、またはtwitterなど、消費者の企業とつながるためのチャンネルはそれぞれ好みに応じて分かれます。しかし、フレキシブルかつ完全なオムニチャネルモデルに容易に移行できるのは、ごく少数の企業です。

リモートエージェントのワークパフォーマンス管理、カスタマーデータおよびナレッジベースへの安全で信頼性の高いアクセス方法に関する懸念から、こうしたバーチャルワークフォースモデルを採用するのをためらってしまう企業もあります。

クライアントのビジョン実現を成功させるにあたり、Omni Interactions社は、適切なクラウドベース技術、エージェントのための適切なツール、そしてこれらを統合するための適切なパートナーが必要でした。

「オムニチャネルサービスを展開する様々なクラウド企業を検討してきましたが、弊社のクライアントであるフォーチュン1000社のサポート、そして弊社在宅エージェントをサポートするのに必要なソリューションを、非常に使いやすく拡張性と信頼性に優れたパッケージで提供しているのは、Bright Pattern社のみでした」と、同社CEOのDuncan氏は語ります。

ソリューション

分散型エージェントモデルのため、Omni Interactions社には、拡張性と信頼性に優れ、多様化する企業クライアントとの協働に容易に適応できるクラウドベースのプラットフォームが必要とされていました。アップタイムと可用性は不可欠なものです。「信頼性の低いものを採用することはできません」とDuncan氏は述べます。「信頼性の高いクラウド型インフラを提供していただけるBright Pattern社に期待していました。結果としてクライアントは弊社に頼ることになるからです。」

Bright Patternによる優れたクラウドアーキテクチャは、高いセキュリティと安定性を実現しています。このアーキテクチャにより5人～10,000人のエージェント拡張に対応できるため、Omni Interactions社はクライアントのニーズに応じて柔軟な対応が可能なコンタクトセンターを実現しています。幅広いカスタマイズが可能なAPIおよび業務統合機能を備えたBright Patternのプラットフォームにより、在宅のエージェントとクライアント側のアプリやCRMに対する、安全かつシームレスな接続が可能となっています。

在宅のエージェントは安全性の確保されたバーチャルデスクトップでログインし、実在のコールセンターまたは自社内に立ち上げられたコンタクトセンターで使用可能なすべてのツールおよびCRMやナレッジベースにアクセスすることができます。エージェントは顧客情報を文脈と状況に沿って見ていくことが可能で、それにより問い合わせ解決がスピードアップします。情報はすべて適時収集され、そして統合されていきます。

オムニチャネルという目的に即したBright Patternのソリューションにより、Omni Interactions社は、自社クライアントに対して新たなソリューションを容易に提供できるようになりました。「クライアントがSMS、チャット、またはソーシャルチャンネルを追加したい場合、Bright Patternのプラットフォーム上であれば容易です」

Omni Interactionsでは、オンラインで働くことに慣れていて多様なチャンネルでコミュニケーションでき、ソーシャルに精通したエージェントを募集して必要なトレーニングを施しています。Bright Patternのエージェントデスクトップは直感的で使いやすく、経験の浅い新しいエージェントでもすぐに業務に慣れて効率的な顧客対応を提供することが可能です。

エージェントはリモートでの仕事になるため、エージェント管理およびサポートに必要なマネージャー、チームリーダー、および仕事の同僚とやり取りできるツールが組み込まれていなければなりません。リアルタイムチャット機能により、エージェントはヘルプが必要なときにはすぐにチームリーダーのサポートを受けることができます。したがって、リモートで作業をしていますが、エージェントは単独で働いているわけではありません。

コンタクトセンターのマネージャーおよびクライアント側では、リアルタイムで状況をモニタリングし、レポートや品質管理について、透明性が実現されています。「品質面では、システム内においてフィードバックの機能は必須となります」と、Duncan氏は語ります。「自社の在宅エージェントがきちんと質の高いサポートを提供していることを把握する必要があるからです」

Bright Patternのプラットフォームにより、従来のコンタクトセンターの真のオムニチャネル化を望むフォーチュン1000企業クライアントに対して、Omni Interactionsは理想的なソリューションを提案することができます。エージェント、新規クライアント、そして新規クライアントのためのチャンネルを新たに追加し続けるOmni Interactions社にとって、Bright Patternのテクノロジーは、在宅のエージェントおよび業務マネージャーの双方にとって大変実装しやすくかつ使いやすいものとなっています。独自ニーズに対応して設計されたオールインワンソリューションにより、Omni Interactions社は自社ビジネスの展開に必要なものを備えることができるようになりました。

「Bright Patternのソリューションを採用することで、クライアントが求めているオムニチャネルエクスペリエンスを容易に実現することができます」と同社のCEO、Duncan氏は語ります。