



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



thinkVoice、Bright Patternを選択し、エージェントの生産性向上およびコンプライアンスを確保

お客様概要：

thinkVoice社は、クラウドベースでデータを活用した次世代のコンタクトセンターソリューションの開発を牽引する企業です。同社は、既存のCRM、マーケティングやサポートプラットフォーム内にソリューションを導入することにより、従来のコンタクトセンターテクノロジーで発生しがちな無駄やコスト、およびサイロ化したバーチャルソリューションに起因する冗長性を排除したサービスを展開しています。

業界：

コンタクトセンターテクノロジー

ウェブサイト：

www.thinkVoice.com

概要

thinkVoice社のセルフサービス型リードエンハンスメントエンジンにより、自社エージェントの生産性の向上、エンドユーザーに対する期待値の高いリードの提供、コンプライアンスの遵守の確保が可能になり、教育や住宅ローン、また保険といった市場においてより良いサービスを展開することが可能です。

このエンジンは主に、リードの質的改善および業務の拡大のために、コンプライアンスに準拠したリードの検証や認定サービスが求められるマーケターやアドバータイザー向けとなっています。

目的

- アウトバウンドTCPAコンプライアンス
- カスタマーエクスペリエンスの上昇および維持
- エージェントが複数のキャンペーンに対応できるようにする使い勝手の良さ

「thinkVoice社のケースは、Bright PatternのAPIを活用して、素晴らしい付加価値のあるアプリをいかにして構築できるかという点で、素晴らしい実例です」



Bright Pattern社
CEO・創業者
K. Kishinsky氏



ダイナミックフォーム機能

「厳しいTCPA規則により、マーケターおよびアドバータイザーは、継続したコンプライアンスを確保するための透明性を求められています。同時に製品やサービスに対する消費者の要請に迅速な対応を取ることも依然として可能です。弊社がその回答例です」と、thinkVoiceのCEO、DC Cullinane氏は語ります。

本システムの中心的存在が、複数のリードベンダーにより提供されるリードのデータベースであり、そして業界標準のフォーム機能をすべての通話で使用可能にする、コンタクトセンターで業務に当たるエージェントのスクリーン上にポップアップ表示されるダイナミックフォーム機能です。この機能により、下流に渡されたデータがエンドユーザーと統一されます。

「厳しいTCPA規則により、マーケターおよびアドバータイザーは、継続したコンプライアンスを確保するための透明性を求められています。同時に製品やサービスに対する消費者の要請に迅速な対応を取ることも依然として可能です。弊社がその回答例です」

thinkVoice社
CEO DC Cullinane氏

データベースのフロントエンドにおいて、リアルタイムで提供されたリードはすべて承認されるか拒否されます。このとき、重複したリードまたは不完全なリードは、ソースの時点でシステムへの流入が阻止されます。したがって、良くないデータがサプライチェーンに流れていかなないようにし、かつリードベンダーに対する、重複したリードの課金請求を防止します。またフロントエンドでは、拒否されたリードがソース毎にトラッキングされ、拒否率の高いリードベンダーには自動的にフラグが立ち、シャットダウンされます。

提供されたリードは、業界とソース毎に分類されます。セルフサービスのインターフェイスを通じて下流で受け取ったリードのエンドユーザーによる選択を可能にする上で、非常に大切なステップです。リードには優先度も付与されます。

データベースでリードが受け入れられると、条件適合確認のため、Bright Patternのダイヤラーに回されます。すると、データ主体で各業界に合わせたカスタムフォームによるダイヤラーがエージェントのスクリーン上に表示されます。エージェントは表示されているスクリプトを読み上げ、質問事項に対する回答をフォーム上で記録するだけです。各リードに対応する正しいフォームをエージェントに自動的に表示するため、この方式は迅速で効率的です。

エンドユーザーによっては、「Acme Insurance社のエージェントが自分に電話してくることを連絡して欲しい」といった、免責を要求することがあります。本システムは、そうした免責を要求しているエンドユーザーを把握しており、エンドユーザー毎にカスタマイズされた免責条項をスクリプト内に含み、エージェントが通話の相手に対して読み上げることができるようにします。

可能性の高いリードには高い優先順位が付与され、ダイヤラーリストの上位に送信されます。ダイナミックフォームは、より下流へと回される前に質の低いリードをフィルタリングするのに役立ちます。

複数キャンペーンを受け持つエージェント

エージェントは、個別キャンペーンの担当のみに限定されている訳ではありません。業界またはキャンペーンの種類を限定せずに、本システムは、可動可能な状態にあるエージェントに対して絶えず担当リードを表示することで、エージェントの生産性の向上に寄

与しています。フォーム作成プロセスが非常にシンプルで高速であることにより、その機能を実現しています。エージェントにしてみれば、個別のキャンペーンのリードを待つ必要がないため、生産性は向上します。すべてのキャンペーンのリードを担当することが可能です。

検証および強化済みのリードは、エージェントがアクションを起こすために、APIを通じてダイレクトにエンドユーザーのシステムへとプッシュされます。直接転送は、エージェント側で簡単なボタン操作により行われます。ダイヤラーから別の番号に電話する必要はありません。この機能により、エージェントは手動で電話をかけたり転送先の電話番号を選択したりする必要がないため、処理時間が短縮され、不要なエラーを引き起こす危険性も削減されます。

レポート

thinkVoiceのシステムでキャプチャされたデータは、リードベンダー経由かコンタクトセンターのエージェント経由かに関わらず、レポート作成に使用することができます。

thinkVoiceのシステムにより、リードベンダーおよびエンドユーザーにレポートを提供し、両者がエンジンにより記録されたリードの品質に関する詳細を確認することが可能です。レポートエンジンを搭載することで、リードバリューチェーン全体に対するクラウドベースの監査を可能にし、各ステップで追加されるバリューの文書化を実現します。

thinkVoiceにより作成可能なレポート：

- 直接転送
- エンドユーザーに転送されたリード
- コンタクトセンターおよびエージェントのアクティビティ
- リードベンダーの実績

Bright Patternは、すべての通話録音をエンドユーザーシステムにダイレクトに送信し、記録の保持とコンプライアンス監査を実施します。

ソリューション移行の効果

thinkVoiceのモデルがエンドユーザーにもたらす数多くのメリットの1つとして、サプライチェーンにおける低レベルのリードソーシング、リードの認定、バリューの向上といった業務の大部分を、thinkVoiceおよびリードベンダー側に先送りすることができる、という点です。このモデルを使用することで、エンドユーザーは、保険証の作成や学生の教育プログラムへの登録といった、企業の中核となるコアコンピテンシーにより重きを置くことができます。本システムベースでコンタクトセンターを稼働し、リードベンダーが連邦・州レベルにおける必要な法的ガイドラインを遵守することにより、コンプライアンスの遵守が一層強化されます。エンドユーザー側においても、業界内で良い評判を維持することが可能となります。