

PlumChoice

背景

PlumChoice社は、専門的な技術サポート、販売、カスタマーケア、ブランドロイヤルティを築く市場開拓サービスを提供することにより、消費者と企業の複雑な技術ニーズに対応しています。同社は、専門的な技術サービスのリーダー企業として、人々や企業が個々の技術経験から得られるメリットを最適化します。

PlumChoice社のオペレーションビジネスアナリスト、Jaymee Gerard氏は次のように述べています。「当社のお客様全般におけるテクノロジー環境は、非常に速いスピードで変化しています。その影響で、最先端の開発技術に効果的に対応していくことが、ビジネスにおいて常に求められている課題となっています。」

しかし、顧客のニーズや要求を満たすことは、会社が抱えているはるかに大きな問題のほんの一部にすぎませんでした。顧客の複雑な問題を解決するという責任と同時に、従業員をいかに効果的に管理し評価するかという新たな課題への取り組みが必要となりました。

数多くの複雑なプロセスがあり、かつデータが統合されていなかったため、パフォーマンス分析が煩雑でした。分析は手動で行われていたため、スーパーバイザーが必要とする指標データには、集計に24時間もかかるものも多々ありました。

Gerard氏はこう述べています。「スタッフの予測や指標は正確であるとは思いましたが、目標を達成できているとは思えませんでした。特に、電話、チャット、メール、モバイルでのやりとりの間に行われる担当者の行動がレポートに反映されているかどうかが不明でした。」

また、顧客のクレジットカードデータを保護するために、ペイメントカード業界(PCI)の基準を満たすという課題も早急に対処しなければなりませんでした。データ統合やPCIコンプライアンスに対応できる機能が備わっていない通話録音ソリューションを使用していたPlumChoice社は、ソリューションが増えすぎて既存のプラットフォームでは収まりきらなくなつたと確信するようになりました。

ソリューション

PlumChoice社は、さまざまなワークフォース最適化ベンダーを評価し、すぐにVerintのソリューションに調査対象を絞り込みました。さらにデューデリジェンスを行った後、同社はVerint Workforce Optimization(ワークフォース最適化)を導入することを決定しました。これにはVerint Quality Management(応対品質管理、以下Verint QM)、Verint Workforce Management(ワークフォースマネジメント)、Verint Desktop and Process Analytics(デスクトップ&業務プロセス分析、以下Verint DPA)、Verint Advanced Scorecards(アドバンストスコアカード)が含まれています。

Gerard氏はこう言っています。「ベリントのワークフォース最適化は、PCIコンプライアンスに役立つだけでなく、アプリケーション間の高度な統合、つまり、より堅牢なパフォーマンスの測定や分析、そして最も重要な、正確かつアクションにつながるデータの取得を実現することができる確かな選択でした。」

導入成功事例



ソリューション

Verint® Workforce Optimization™
Verint® Quality Management™
Verint® Workforce Management™
Verint® Desktop and Process Analytics™
Verint® Advanced Scorecards™



業界

技術サポート



国・地域

アメリカ

導入結果

- 初回解決率が64%から70%に向上
- 平均処理時間が64秒短縮
- 通話中以外の作業が11%減少

『ベリントのソリューションは、従業員がより優れたカスタマーサービスを提供できるツールセットを備えており、より良い作業環境を構築するのに役立っています。』

PlumChoice社オペレーションビジネスアナリスト、Jaymee Gerard氏

実際、PlumChoice社は、ソフトウェアの機能を正確に理解すればするほど、ベリントのソリューションの導入で顧客とのやりとりの見方やパフォーマンスの測定方法が劇的に変わり、それは従業員と顧客の双方にとってメリットになるということに気が付きました。

導入効果

PlumChoice社は、通話録音機能を備えたVerint QMとVerint DPAを併用することで、PCIコンプライアンスを実現することができました。これは、Verint DPA内にトリガーを作成し、顧客との会話の中で機密性の高い支払いデータについて話されている部分において、会社の顧客関係管理システム内でのエージェントの行動に基づいて通話録音を一時停止することで実現されました。その後、支払いデータの収集が完了すると、もう1つのトリガーで通話録音が再開されます。

PCIコンプライアンスに対処するために使用し始めたVerint DPAでしたが、すぐに、このアプリケーションの高性能な機能が他の方法でも活用されるようになりました。具体的には、PlumChoice社はこのソフトウェアを活用して、顧客との込み入ったやりとりにおける複雑さの詳細な分析を開始したのです。

Gerard氏は次のように説明しています。「私たちの仕事の性質上、通話の長さは都度変わるため、エージェントに平均処理時間のノルマを課すことは困難です。デスクトップ分析を行う前は、エージェントがどのように作業をしているかを正確に把握するためのデータが限られていたため、私たちは不正確な推測を行っていました。顧客とのやりとりに複数のチャネルがあるため、PlumChoice社の以前のレポートでは、通話時間の長いものが指摘されており、エージェントは全体像が分からぬパフォーマンス指標を順守するよう圧力がかけられていました。

Verint DPAからのデータをVerint Advanced Scorecardsに入力することで、エージェントが複数の顧客とのやりとりを重複して処理していることが明らかになりました。例えば、1人のエージェントがある顧客のリモートシステムの品質チェックを終了しているときに、同じエージェントが別の顧客の初期診断を実行しているなどです。

Gerard氏はこう続けます。「私たちは、平均処理時間の目標を達成できなかったため、プロセスがめちゃくちゃで、トレーニングが不十分なのではないか、と思っていました。しかし、処理時間が当社の基準より長くても、エージェントたちは顧客の要望に応えるため、一生懸命作業を行っていたことが分かりました。」

このデータを基に、PlumChoice社は、平均処理時間をエージェントのパフォーマンスに結び付けるのはやめることに決めました。追跡は継続して行っていますが、現在は顧客満足度スコアと初回解決率に重点が置かれています。

Gerard氏はこう結論づけています。「初回の通話で解決できることに重点を置き、エージェントの平均処理時間に対する負担をなくすることで、初回解決率を64%から70%に引き上げることができました。また、通話中以外の作業が11%減少し、処理時間は64秒短縮されました。これはベリントのソフトウェアを導入する前は達成できなかった数字です。」

なぜなら、顧客とのやりとりの多様性やエージェントの作業量を把握できていなかつたからです。始めは、データ統合を実現しPCIコンプライアンス要件を満たすための導入でしたが、最終的には、お客様にサービスやサポートを提供する方法を転換させることができました。」



詳しくはwebサイトをご覧ください
<https://www.verint.com/ja>

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

CEPLU010222J

ベリントシステムズ（Verint Systems Inc.）

ベリントシステムズ（NASDAQ: VRNT）は、フォーチュン100企業の85%以上を含めた世界で最も認知されている企業や団体が、企業全体の業務、データ、顧客／従業員体験を繋ぎ総合的な顧客との関係を築くための支援をしています。ベリントの顧客エンゲージメントの製品ポートフォリオは、最新のAIや分析、オープンクラウドアーキテクチャ、顧客エンゲージメントの科学（The Science of Customer Engagement™）を活用し、企業が顧客エンゲージメントのための需要と供給のギャップ（The Engagement Capacity Gap™）を解消することができるソリューションを提供しています。

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<https://www.verint.com/ja>