

岡田電機 電話監督

必要なものは全て標準装備! 使いやすさ追求したオールインワン

岡田電機のIPコンタクトセンターシステム「電話監督」は、現場が必要とする機能を厳選したオールインワンパッケージ。PBX、CTI、IVR、ロガー、レポートなど、全てを標準装備とすることで無駄なコストを削減、かつユーザー自ら設定できるエディターのように現場の使いやすさを追求した極めて導入しやすいソリューションだ。

「電話監督」は、コールセンターの実務経験者が企画に参画して開発された。実際の利用シーンを考えて必要な機能だけを選定、シンプルで“使いやすい”システムがコンセプトだ。とはいえ、機能を絞った簡易なシステムではない。実は一般的にパッケージ商品ではオプション扱いのACD、IVR、レポート、通話録音が標準搭載されている(図1参照)。必要のない機能を省き、かつオプションの追加費用をなくして導入障壁を除いた。

その一方で「電話監督」は現場の使いやすさを随所に盛り込んでいる。

ドラッグ&ドロップで作成 現場でできるコールフロー

「現場の使いやすさ」を最優先に開発していますので、設定や入力業務、レポート出力などは直感的に操作できます」と社会システム本部ビジネス開発部の齊藤 清部長はシス

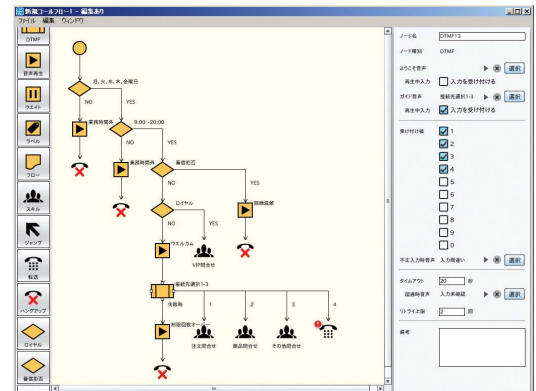
テムの開発方針を話す。

例えばIVRのコールフローは、エディターのドラッグ&ドロップの操作で、ユーザー自身が簡単に作成できる。設定中に音声の確認もできるため、実際に顧客の利用シーンをイメージしながら的確に構築できる(図2参照)。

専門の業者に依頼する必要がないため、手間やコストを省いて、いつでもフローを変えられる。サービスの追加や変更があった際はもちろん、品質改善の試行錯誤を進めていく際にも柔軟に対応できる。

さらに、IVRで振り分けられたコールはオペレータに接続する際、音声で「△△についてのお問い合わせです」などのコールリズンが告知される音声通知機能を搭載。画面を確認する余裕のない新人オペレータにも有効だ。

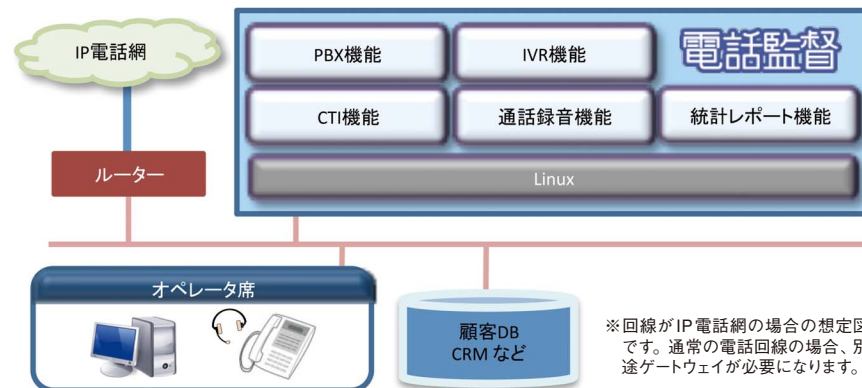
図2 コールフローエディター



リアルタイムモニタリングは、オペレータへ音声でアドバイスを送るボイスサポートに加え、チャットで応対中のオペレータとコミュニケーションを取るツールも搭載している。音声ではSVからの一方的な発信となりがちだが、チャットならオペレータからも発信できる。SVはオペレータの疑問などを把握してアドバイスできるため、よりスムーズな解決を図れる。

齊藤部長は「オンプレミス形態である利点を活かして、導入企業の状況に合わせて適宜、既存システムとの連携や機能追加などのカスタマイズを行います」と、ますます顧客の利便性を追求していく方針だ。

図1 「電話監督」のシステム概要



お問い合わせ先



岡田電機株式会社
ビジネスシステム営業部
TEL : 03-3436-4611
E-mail : denkan@okadadenki.co.jp
URL : http://okadadenki.co.jp/denkan/