



さきがけ方式 アウトバウンド コールセンター さきがけコール



概要

オペレーターの待ち人数から発信回数を制御し、又、お客様が電話をとった後にオペレーターとつなぐことで発信効率を大幅にあげる仕組みを実現しました。

特徴

架電効率大幅アップ

導入前と比べて架電効率が約2倍に向上します。(人件費が1/2になったのと同じ効果です)
発信先が企業か一般家庭、オペレーターあたりの割り当て回線数によって架電効率に差がでます。

トータルコストを抑えたシステム設計

オペレーターの仕事開始、発信結果入力、休憩等、全ての操作は電話機で行えます。
1台のCTIサーバーで、最大オペレーター30名まで対応できますので、オペレーターの人数分のPC端末を準備する必要がない為、コストの大幅削減を可能にしました。

自由度の高い画面設計

1台のクライアントPCに複数の画面をつなぐオプションを準備しました(最大3台)。
各ディスプレイ上でのオペレーター画面の配置は自由に設定できます。

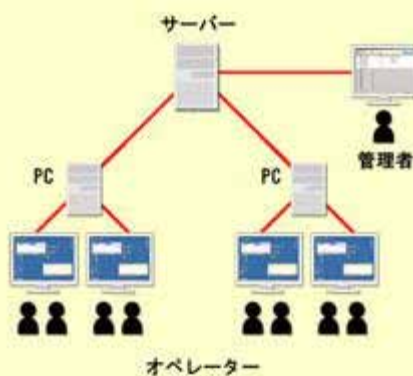
1. 低コストパターン

1台のサーバー兼PCですべてを処理し、前面のプロジェクター(大画面モニター)を複数のオペレーターでシェアすることにより大幅なコスト減が可能。



2. 1画面を2人でシェアするパターン

1台のPCに複数台の画面を設置し、1画面を2人でシェアするためにコスト減が可能。



3. 情報入力パターン

押しボタン以外にキーボードを使用し情報を入力する場合。1人のオペレーターに1台のPCを割り当てる。パターン1、2よりコスト高だが、情報入力が必要な場合に対応可能。



データ集計・管理

その日のオペレーターが獲得したアポイント件数等の集計が容易に行えます。またオペレーターの休憩時間、タイムカードの管理を行うことで効率的に日々の業務を推進できます。

モチベーションアップ

画面共有オプションを設定することで、オペレーターが一つの画面を共有するため互いの作業を確認でき、獲得したアポイント件数等で自然と競争心を生み、オペレーターのモチベーションアップに繋がります。

公平性を保つ

どのオペレーターに何回電話が繋がったかをカウントしているので、一人のオペレーターに集中して電話が繋がることはなく公平性を確保できます。

通話モニター

オペレーターとお客様の通話内容を管理者が聞くことができます。クレーム対応の的確な指示やオペレーターの教育に役立ちます。

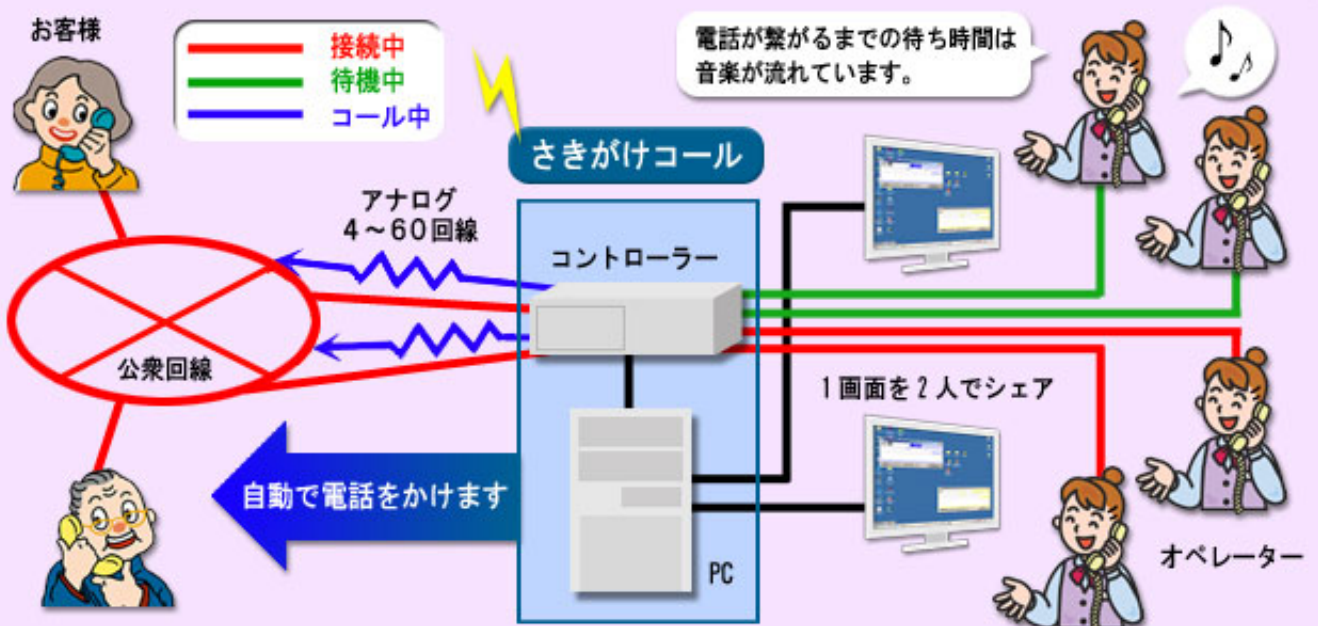
発信先データを自動作成

局番の範囲指定、企業のみや一般家庭のみの条件も指定できます。さらに、一般家庭の中でも一戸建てのみ、集合住宅のみという指定も可能です。

発信規制

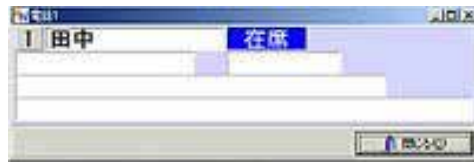
予め発信してはいけない客先を登録しておくことにより、発信対象から省きます。再度電話をかけてクレームになることを想定すると必須の機能です。

システム構成



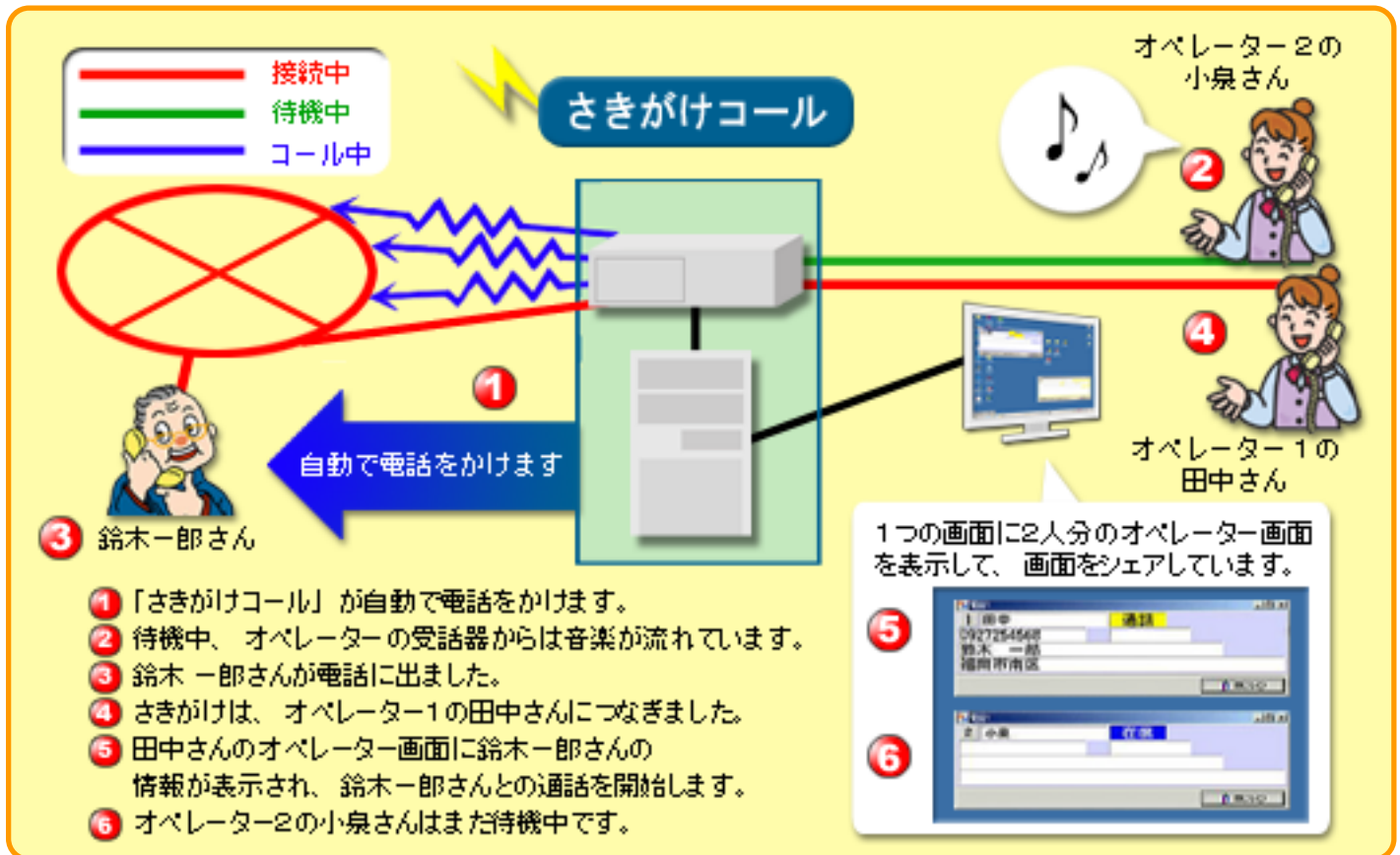
さきがけコールの流れとオペレータの操作方法

オペレーター着席時



オペレーターは受話器を上げて、
プッシュボタンで担当コードを入力します。

オペレーター画面に担当者名が表示され、
受話器から音楽が流れ始めます。



1件通話終了時



例えば。。
見込み客は2#。



通話終了後、オペレーターはプッシュボタン
で結果を入力します。

オペレーター離席時

休憩に入るときは、
受話器を置きます。



離席中のオペレータ
には電話をつなぎませ
せん。

さきがけコールの2つのタイプ

Aタイプ = 4回線単位で設計していくタイプ

さきがけコールの基本となるタイプです。回線数を4回線単位で設計していきます。
(4回線 8回線 12回線...)

Bタイプ = 電話ロボットSUPERとの併用が可能なタイプ

弊社のロボット方式イン・アウトバウンドコールシステム「電話ロボットSUPER」との併用が可能なタイプです。

「電話ロボット SUPER」は設定された電話番号に対して、自動的に電話をかけてお客様が電話に出られ、設問に答えられると、あらかじめ録音しておいた音声ファイルを再生していきます。

「さきがけコール」は機械が自動的に電話をかけて、出られたお客様にオペレーターが対応するシステムですが、「電話ロボット SUPER」は機械が電話をかけて、機械が対応するシステムです。また、お客様がオペレーターを呼び出せる機能もあります。このようなシステムをオートコールシステムと呼び、経費を大幅に削減することが可能です。

さきがけ方式によるコールとロボット方式によるオートコールを曜日や時間帯によって使い分けたいなどの場合はこちらのタイプを選んでいただく形になります。

同じ回線数、オペレーター人数の場合、Bタイプの方がAタイプよりコストは高くなります。

ロボット方式イン/アウト 電話ロボットSUPER との併用

「さきがけコール」システムは、ソフトの追加を行うだけでロボット方式 イン/アウト コールシステム「電話ロボット SUPER」としてもご利用いただけます。オペレータがお客様一人一人にご案内する方法、音声スクリプトでご案内する用法、用途に合わせて使い分けることができます。

Bタイプの使用例

5回線でオペレーター3人の場合、曜日や時間帯に応じ「さきがけコール」と「オートコール」を容易に使い分けることが可能となります。

