

2015年5月27日

SCSK株式会社

コンタクトセンターのパフォーマンスを自動で最適化 米国 Transera 社の「transera アナリティクス」を日本で提供開始 ～ビッグデータを活用した次世代コンタクトセンターソリューション～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:大澤 善雄、以下SCSK)は、Transera Communications, Inc.(本社:米国カリフォルニア州サニーベール、Chairman and Chief Executive Officer:Prem Uppaluru、以下Transera社)のオペレーションパートナーとして、同社が提供するコンタクトセンターの分析・最適化ソリューション「transera アナリティクス」を日本国内で2015年6月から提供開始します。

1. 「transera アナリティクス」の概要

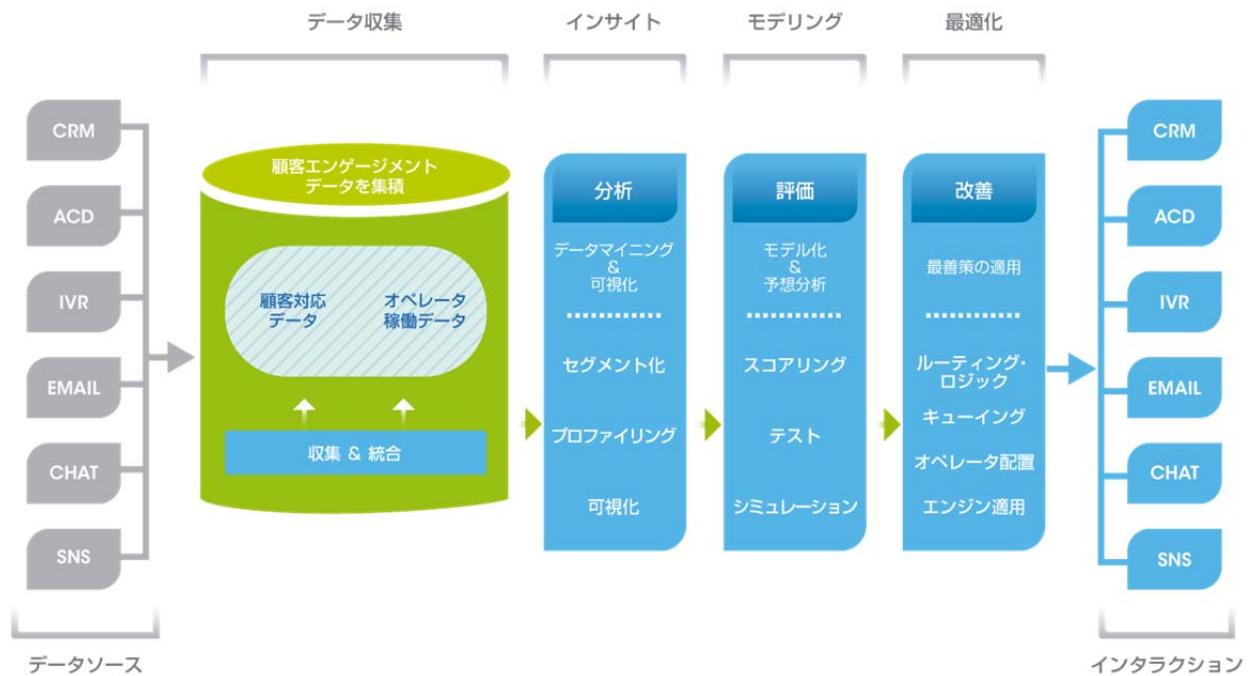
「transera アナリティクス」は、コールセンター運用における課題を可視化し、各種パフォーマンスを最適化するための分析・改善を支援するクラウドサービスです。

「transera アナリティクス」により、コールセンター運用・管理者は、アナリティクス手法を用いて各顧客対応データを分析し、関連付けを可視化して業務課題を把握することができます。また、スコアリングやシミュレーションを通じて運用上の改善策を導き出し、コールセンターシステムに対して動的に運用ルールを変更することが可能となります。

これら一連の作業を自動化して繰り返すことにより、コールセンターのプロフィットセンター化に貢献することができます。たとえば、商品問い合わせの受付コールセンターにおいて、エージェントの対応履歴を商品単位の成約率と関連付けてエージェントの得意分野を明確にし、受注までの通話時間がより短く、成約率のより高いエージェントに優先してコールを振り分けることで、コールセンターのパフォーマンス向上だけでなく、収益拡大にもつなげることができます。

また、「transera アナリティクス」では、コンサルティング・サービスとしてデータ収集からインサイト・モデリング・最適化までをトータルサポートします。

「transera アナリティクス」のイメージ



2. 「transera アナリティクスサービス」の提供サービス

「transera アナリティクス」では、次のサービスを提供します。

・顧客エンゲージメント・レポジトリ

コールセンター関連システムからの各種インタラクションデータを収集・正規化し、顧客エンゲージメントデータとして集積する機能です。

・transera アナライザ

各種データを分類し、データの意味づけ・関連付けを可視化します。アナリティクスによるインサイト導出を支援するデータマイニング・ツールです。

ツールはブラウザベースで提供され、表形式/グラフ形式など各種レポートに加えて、モーションチャートを使用することで、複数のデータを時間経過に合わせて比較することができます。ドラッグ & ドロップの操作で確認したいデータを抽出できるため、どなたでも簡単にご利用いただけます。

・顧客エンゲージメント・アドバイザ

データサイエンティストが、パフォーマンス・メトリックの最適化を実現するモーデリング、スコアリングおよびシミュレーションによる評価を実施します。

・アナリティクスルーティング

アナリティクスより得られたインサイト/モデリングに基づき、パフォーマンスを最適化するようコールを割り振るルーティング・エンジンです。コールセンターの業務内容やニーズに応じ、ルーティング設定が可能です。

- パフォーマンスルーティング : 成果の高いエージェントにコールをルーティング
- デモグラフィックルーティング : 顧客と共通点を持つエージェントにコールをルーティング
- カスタマーステータスルーティング : 顧客のステータスに応じた優先付けによりコールをルーティング
- バリューベースルーティング : 顧客傾向に応じた優先付けによりコールをルーティング
- サービスレベルルーティング : 目標KPI(評価指標)を満たすようコールをルーティング

3. 提供価格

データ分析サービス

初期導入費用: 1,950,000円(税抜)～

月額利用費用: 3,900 円／席(税抜)～ (20 席で利用契約期間が 1 年間の場合)

※その他、ご利用いただく環境(席数、コール数)に応じて別途費用が発生します

4. 販売目標

2015年度に20社へ提供を目指します。

Transera Communications 社について

Transera Communications社は、2004年シリコンバレー(米国カリフォルニア州サニーベール)に設立。クラウド型コールセンターサービスの先駆者として全米向けのサービスを開始。現在、世界30カ国以上でサービスを提供しています。同社のもつユニークなソリューションは、グローバルにビジネスを展開する企業のコールセンター、また24時間運営のコールセンターやディザスター・リカバリ(災害復旧)などミッションクリティカルなコールセンターで採用されており、多くの企業、病院、団体などの重要なパートナーとしてサービスを提供しています。

URL: <http://www.transerainc.com/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

IT プロダクト&サービス事業本部 IP ネットワークテクノロジ部

transera 担当 三宅、三村

TEL:03-4589-0900 E-mail: transera-sales@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。