

2009年11月13日
株式会社ベルシステム24
テクマトリックス株式会社

報道関係者各位

業界初！コンタクトセンター運営の最適化を支援する
「CTIクロスレポートシステム」を共同開発
CRM情報とPBX呼情報を統合管理するレポートシステム

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長:内田亮、本社:東京都渋谷区、<http://www.bell24.co.jp>、以下「ベルシステム24」と)、テクマトリックス株式会社(代表取締役社長:由利孝、本社:東京都港区、<http://www.techmatrix.co.jp>、以下「テクマトリックス」)は、コンタクトセンター運営の最適化(見える化)を支援する「CTIクロスレポートシステム」を共同開発し、本日より販売を開始します。

多くのコンタクトセンターでは、お客様のご意見やご要望等の「コンタクト履歴(時刻とその内容)」をCRMシステムで管理しています。一方、それとは別に、通話時間や保留時間等の「呼情報」をPBX/CTIより取得し、生産性のKPIとしています。コンタクト履歴と呼情報は、共に、生産性や顧客満足度向上に重要で、且つ、相関関係を持つ要素でありながら、別々のシステムで管理されていたために、簡単にクロス集計して統合分析する事ができませんでした。

今回、開発した「CTIクロスレポートシステム」では、登録されるコンタクト履歴の単位で、呼情報の管理が可能となります。これにより、コンタクト履歴単位で呼情報(通話時間、保留時間、後処理時間等)が把握できるようになります。センター運営におけるボトルネック抽出、及び、シフトの適正化が行え、結果としてコンタクトセンター運営の最適化が実現できます。

■ 「CTIクロスレポートシステム」開発の背景:

テクマトリックスは、1996年より、コンタクトセンターCRMシステム「FastHelpシリーズ」の販売を中心に、コンタクトセンター向けにシステムソリューション事業を展開して来ました。同事業の拡大を図るため、そして、コンタクトセンター運営の最適化、及び、コスト最適化を支援するためのシステム開発・提供の検討を進めていました。

一方、ベルシステム24は、コンタクトセンターアウトソーシング事業を手がける中、より効率的、かつ高品質なセンター運営を目指し、新たな視点から“センター運営状況の見える化”を実現するレポート機能を検討していました。

そこで、「FastHelpシリーズ」を活用したコールセンターの構築・運用において多くの協業実績を持つ両社がCTIクロスレポートシステムの共同開発に合意し、開発にあたってはベルシステム24がこれまでの業務運用ノウハウを提供し、テクマトリックスが設計・開発面を担当しました。

■ CTIクロスレポートシステムの主な特長:

- コンタクト履歴のカテゴリ(用件)毎に履歴登録件数、平均通話時間、平均保留時間、平均後処理時間等を出力します。

【効果】 ・グループ編成(人数)の最適値を導き出します。

・効果的なフォロー研修ポイントを抽出します。

・効果的な業務フロー改善ポイント、システム改修ポイントを抽出します。

- グループ／個人毎に履歴件数、平均通話時間、平均保留時間、平均後処理時間等を出力します。
【効果】 ・個人毎の生産性評価を定量的、かつ継続的に行うことができます。
・グループ／個人ごとのフォロー研修ポイントを抽出します。
- 発信イベント(キャンペーン)毎に発信件数、接続件数、接続率、平均前処理(プレビュー)時間、接続数を分母とした平均通話時間、平均保留時間、平均後処理時間等を出力します。
【効果】 ・平均前処理(プレビュー)時間を含む、各種対応時間と時間帯毎の接続率の出力により、シフト(要員)計画の適正化を実現します。

■ CTI クロスレポートシステムの販売に関して:

- 文末の<本件に関する問い合わせ先>にお問い合わせください。

株式会社ベルシステム24 について

所在地:東京都渋谷区千駄ヶ谷 5 丁目 34 番 7 号 NEX 新宿ビル

代表執行役社長:内田 亮

URL:<http://www.bell24.co.jp>

『Creating Value through Dialogue』(対話を通じて価値を創造する)を掲げ、1982年の設立以来、常にリーディングカンパニーとしてCRMソリューション事業を展開してまいりました。現在は、コンタクトセンターの運用を中心に、“クライアント企業の顧客接点を担うパートナー”として、企業とお客様の強い関係づくりのサポートを目指し、顧客の声を生かしたマーケティングソリューション事業を展開しております。今後も、全国約50拠点、約30,000名のネットワークを活かし、お客様本位を徹底して貫き、「CRM総合プロバイダー」として貢献し続ける所存でございます。

テクマトリックス株式会社 について

所在地:東京都港区高輪 4 丁目 10 番 8 号(京急第7ビル)

代表取締役社長:由利 孝

URL:<http://www.techmatrix.co.jp>

テクマトリックス株式会社は、IT 分野において、最先端の製品とソリューションを提供する総合的なソリューション プロバイダーです。ネットワーク、インターネット、セキュリティ、データベース、ソフトウェア品質管理等の分野の製品を海外より輸入し、日本国内に提供するためのローカライゼーション、コンサルティング、技術サポート、教育など様々な付加価値を付けてご提供します。また、これらの技術を駆使し、金融分野、通信分野、エレクトロニック・コマース分野において、お客様のニーズに適合したソリューションの提供、インテグレーション、システムの受託開発などのサービス提供、さらには、コールセンターシステム、医用画像システム等の自社製品の開発も行なっています。

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

<本件に関する問い合わせ先>

■ 株式会社ベルシステム24 広報グループ 宮崎・山田

電話: (03) 6893-9827

E-mail: pr@bell24.co.jp

URL:<http://www.bell24.co.jp>

■ テクマトリックス株式会社 CRM ソリューション事業部 木原

電話: (03) 5792-8605

E-mail: crm@techmatrix.co.jp

URL: <http://www.techmatrix.co.jp/crm/solution/>