

各位

株式会社ベルシステム24ホールディングス

ベルシステム24、グローバル企業向けのクラウドコールセンターソリューションを提供する
 米国 Spoken Communications 社と独占契約を締結
**コールセンターのパフォーマンスをビジュアル化し管理するなど、
 様々な機能をクラウドで提供する「BellCloud Performance Manager」を開始**

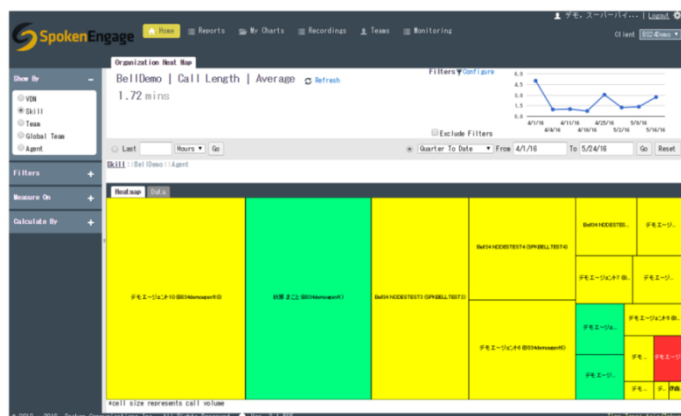
株式会社ベルシステム24ホールディングス（代表取締役 社長執行役員 CEO：柘植一郎、本社：東京都中央区、以下：当社）は、グローバル規模でBPO並びに企業において月間500万超のコールをCCaaS(Contact Center as a Service)で支援する先進プロバイダ 米国 Spoken Communications 社と独占契約を締結し、同社のクラウドコールセンターシステム「Spoken」と当社のクラウド型のコールセンタープラットフォーム「BellCloud®」を連携させ、大規模なコールセンターから在宅コールセンターまで、あらゆる規模のコールセンターに対応したオペレーションモニタリングツールをはじめ、様々な業務管理ツールをクラウドで提供する「BellCloud Performance Manager」を開始します。また、同時にワンタイムパスワードによるログインやシンクライアントを採用し、強固なセキュリティ環境を実現する、在宅コールセンター等の管理ツール「BellCloud for Telework」の提供も開始します。

従来、コールセンター管理者がオペレーターをモニタリングする際には、複数のソリューションを組み合わせる必要がありました。「BellCloud Performance Manager」では、コールセンターおよびオペレーターの管理に必要とされる機能のすべてをクラウド上で利用できるため、在宅から数百人まで、規模やロケーションを問わず、コールセンターのパフォーマンス管理に高い能力を発揮します。

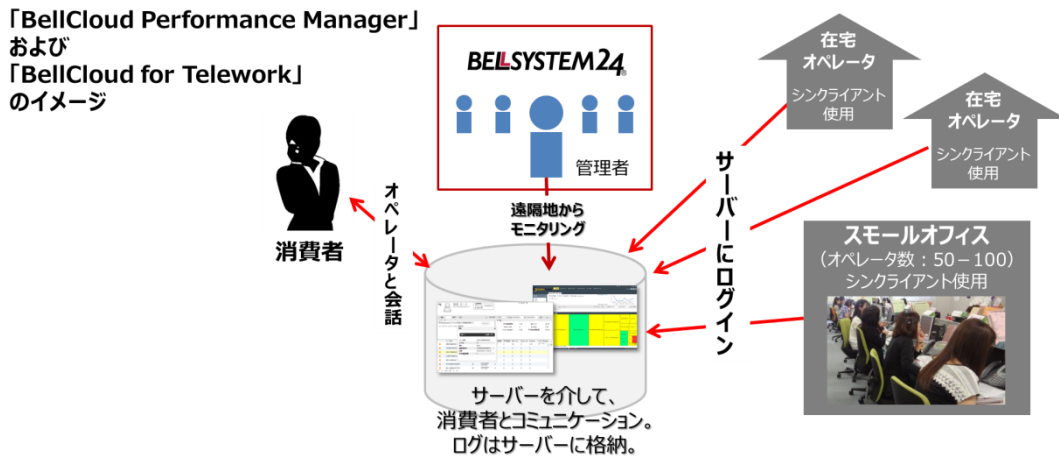
「BellCloud Performance Manager」を利用することにより、管理者は、個々のオペレーターのパフォーマンスまでも可視化可能な「ヒートマップ」を活用し、オペレーターのパフォーマンスをリアルタイムに把握できる他、レポート機能、スキル別・チーム別・オペレーター別の生産性の評価や確認、通話録音機能等を活用することで、パフォーマンスマネジメント、クオリティマネジメントおよび業務効率アップを高いレベルで実現することができます。さらに、オペレーター管理ツール「BellCloud for Telework」を組み合わせることで、高い生産性を保持しつつ、セキュアな環境の在宅コールセンターや小規模のコールセンターの運営が可能となります。

■「BellCloud Performance Manager」の「ヒートマップ画面」イメージ

- ・マスのサイズが、データ件数（コール数）の量によって変化。
- ・色がパフォーマンスを表現。
 （赤=低、黄=中、緑=高）



当社はかねてより、当社の国内26のコールセンター拠点をクラウドで繋ぐ「BellCloud®」の導入およびクライアント企業への提供を進めてきました。今回の「BellCloud®」に、「Spoken」を連携した「BellCloud Performance Manager」および「BellCloud for Telework」を導入する取組みにより、当社が推進する50-100名の小規模なコールセンターを国内にネットワーク展開する「スモールオフィス戦略」や「在宅コールセンター」を、迅速に進めることが可能となります。当社は、「BellCloud for Telework」を、当社のコールセンターを含め、今期500席に導入することを予定しています。



当社は、国内随一の広範な自社コンタクトセンター拠点をベースとし、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合したCRMサービスを提供しており、今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを、開発・提供してまいります。

■「通話確認画面」のイメージ

平均値	平均通話時間	QAスコア	Cross Talk	Silence	First Speaker	平均後処理時間
平均値	1.62	44.25	0	0.59	0.56	104.21

通話ID	平均後処理時間	QAスコア	Cross Talk	Silence	First Speaker	
7	0	54	0	0.21	エージェント	
L66S1C59GMOU00G61	0	0	0	0	0	
D1Q350TTM4S1HA...	0	0	0	0	0	
4GFK1J4CEDAQMT...	0	0	0	0	0	
GFFUGVUWMIQ18VQUH64	20	2016/04/04 13:07:29	0	0	0	0
B2LJ13EDMGI5C7727B	20	2016/04/04 13:13:46	0	0	0	0

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム24 ホールディングス 広報 IR 室
E-mail: pr@bell24.co.jp / TEL: 03-6893-9828 (広報 IR 室)