

コールセンターもAspire WXにおまかせ

本格的なコールセンターを構築するには、高いコストが必要です。UNIVERGE Aspire WXなら、必要な機能が1BOXに凝縮されており、安価にコールセンターを構築することが可能です。コールセンターの開設や運営も、UNIVERGE Aspire WXにお任せください。

Aspire WXなら安価にコールセンターの課題を解決！



導入価格の課題

- ・コールセンター向けのシステムの導入を検討中だが、どれもこれも高額で、手が出ない…。
- ・使いこなせなさそうな機能もついている。よく使う機能だけでいいので、安価に導入したい。



電話対応の課題

- ・オペレータの電話応答数に偏りがあると不平等感が生まれ、業務に支障をきたす。
- ・スキルの高いオペレータばかり応答すると、ノウハウの平準化が図れない。



コールセンター運営の課題

- ・着信が集中すると応答できないことがある。機会損失の原因となってしまう…。
- ・オペレータを増員するとコストがかかってしまう。オペレータの数を最小限に運営できないだろうか。



オペレータ管理の課題

- ・オペレータを評価する仕組みがない。
- ・コールセンターが正常に運営されているかどうかを管理したい。

コールセンター機能を安価に提供！

Aspire WXはビジネスフォンの機能としてコールセンター向けの機能を搭載。スモールスタートのお客様でも手軽に導入できます。

ACD機能

●待機時間優先ルーティング

オペレータの待ち時間に応じて、着信を均等に配分します。

→point 1

●スキルベースルーティング

オペレータのスキルに応じて、着信の優先度を設定できます。

→point 2

オートアテンダント機能

自動メッセージにより、着信先を分配させる機能です。

お客様ご自身に要件をダイヤルしていただくことで、最適な部門に着信させることができ、対応の効率を向上させることができます。

→point 3

マネジメントアプリケーション (ACD-MIS)

PCの画面に統計情報を表示して、オペレータをリアルタイムで管理。適切なオペレータ数の維持にも貢献します。

→point 4

UNIVERGE Aspire WXのコールセンター向けシステムは安価に導入が可能でありながらも、充実の機能を搭載。

コールセンターに必須の機能を凝縮！

point 1

スムーズなコールセンター運用を実現 待機時間優先ルーティング

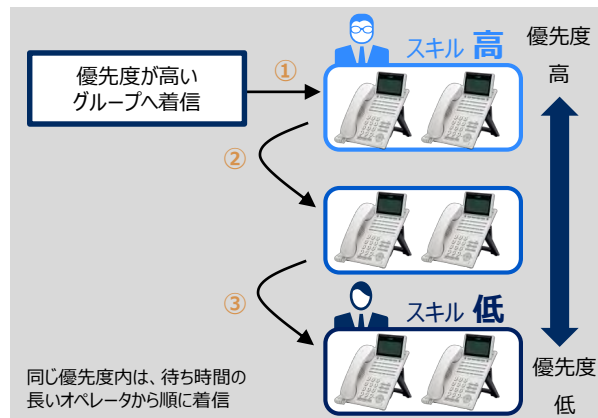
- ・待機時間に応じ、着信を均等に分配します。
- ・オペレータ全員に均等に着信させることが可能で、不平等感の解消、働きやすい職場づくりに貢献。



point 2

自由度の高い着信設定で人材育成に貢献 スキルベースルーティング

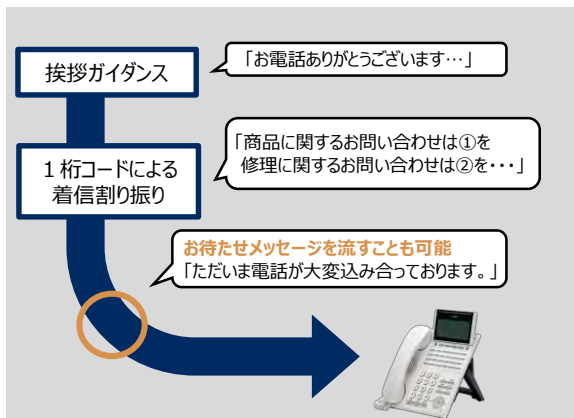
- ・オペレータのスキルに応じて着信を分配します。
- ・教育として新人への着信を優先したり、熟練者に優先的に着信させたりするなど、柔軟な設定が可能です。



point 3

応対効率の向上 オートアテンダント機能

- ・未応答時、一定時間経過後お待たせメッセージを送出し、CS向上を実現。
- ・オートアテンダント機能でお客様のダイヤルにより最適なACDグループへの着信を行う事が可能。



point 4

ダントツの管理力で効率的なコールセンター運営を マネジメントアプリケーション(ACD-MIS)

- ・オペレータ個人の状態、ACDグループ毎の状況をリアルタイムで監視。
- ・コールセンタの稼働結果を時間別、曜日別、オペレータ別で集計し、オペレータの人員配置の計画作成や実績集計へ活用可能

ACD-MIS
オペレータの対応状況や、通話時間などをパソコンでリアルタイムに監視できます。

ACD-MIS
グラフィックビューア
オペレータごとの状況をフロアマップ形式で表示。コールセンタ内の状況を視覚的に把握できます。