

JB サービス株式会社様



IPコンタクトセンターシステム「CTstage シリーズ」の最新モデル「CTstage 6Mi」が、JB サービス株式会社様の運用監視センター SMAC で採用されました。従来のCTIに比べKPI項目が大幅に増え、オペレーターやセンター全体の「見える化」を実現しました。そこで「CTstage 6Mi」を採用いただいた理由や今後の展望を伺いました。

事業内容を教えてください

A JB サービスは、運用監視センター SMAC と全国のサービス拠点をベースに、システムの導入・運用・監視・保守をご支援しています。

環境・医療・3Dプリンターなどの新たな分野にも運用サービスをご提供しています。

さらには、セキュリティ対策についてコンサルから構築、検査、運用サービスまで、SMACでは、お客様のITを24時間365日体制でご支援しています。

SMACから各種サービスを一元的にご提供することで、複雑なシステム運用の負荷軽減や人材不足の解消、情報セキュリティの維持管理などの課題を解決しています。

従来の課題、新システムに求めたことを教えてください

A SMACで以前使用していましたCTIは、KPI項目が少なく、また分析するためのデータ加工に相当な工数が必要なため、満足いくツールとして機能していませんでした。

また、フローの設定や変更が複雑であること、リアルタイムに状況が把握できないなどの問題も抱えていました。

今回、初めてのリプレースに踏み切ったのは、CTstage 6Miが、そういった課題を克服できるシステムであり、JB サービスが求める機能を十分に備えていると判断したからです。

導入時に苦労した点は？

A システム選定からサービスインまで比較的短期間でのリプレースであったこと、他社のCTIからのリプレースということもあり、リスクはありましたが、OKIさんと週1回の打ち合わせを行っていくことにより、課題を一つ一つ解決し、親身になってサポートをいただけました。

実際のシステム切替にあたっては、東京・名古屋・大阪の3カ所の同時リプレースであったこと、業務影響の少ない夜間帯のみでの完了が必須であったことで、非常に複雑でタイトなスケジュールとなりました。

しかし綿密なスケジュール管理のもと、OKIさんとOKIカスタマアドテックさん、JB サービスが一丸となって作業を行い、無事にリプレースを終えることができました。



SMAC
ソリューション・マネージメント&アクセスセンター
第二センター
部長
千葉 賢 様



CTstage 6Mi の活用方法

A コンタクトセンターモニターにより、オペレーターや着信の状況がリアルタイムに、かつ視覚的に把握することができるようになりました。

レポーターについてはKPI項目も非常に多く、さまざまなデータがとれ、グラフ機能により、オペレーターやセンター全体の「見える化」が実現できました。

また、今回初めて通話録音を導入しました。オペレーターの電話マナー教育や、日々の応対チェックなどに活用しています。

CTstage 6Mi の活用拡大などのビジョン

A CTstage 6Miの機能やレポートをフルに活用し、リソースの適正化、業務効率向上、生産性向上を行い、今以上の品質改善を目指してまいります。

OKI への要望・期待

A 現在も引き続き、親身にサポートいただいています。

CTstage 6Miは、お客様の声をもとに随時、機能強化されていると聞いています。今後も、よりお客様の視点に立った商品開発を期待しています。

JB サービス様 概要



社名	J B サービス株式会社
本社	東京都新宿区新宿4-2-23 新四curumu 11F
設立	2007年
事業内容	企業の情報システムに関連する導入・運用支援・機器保守などの各種テクニカル・サービス
URL	http://www.jbsvc.co.jp/

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社 〒108-8551 東京都港区芝浦4丁目10番16号 ☎03(3454)2111(代)

CTstage

検索