

## THE SOLUTION

“The first step was to find the right platform to integrate the computer and the telephone. It was especially important for us to have well integrated outbound calling functions because we knew that we were going to increase the volume of our outbound calling,” explains H. “Our ACD just couldn’t do everything we needed it to anymore.”

XXX Pension also wanted a solution that would allow integration with its planned CRM (customer relationship management) system. As the company grew, with new call centres coming online, it needed to develop a single call centre infrastructure that could handle multiple centres. Finally, it needed a tighter integration with its IVR (Interactive Voice Response) system so that it could provide information to its customers such as their position in the queue. It also wanted to provide agents with on-screen customer information collected from the IVR session or from customer databases. “We needed to cut down dead time to make our agents more efficient,” says H.

### ソリューション

「まず最初のステップは適切なプラットフォームを見つけて、コンピュータと電話を統合することでした。アウトバウンドコールの量が増えることはわかっていたから、特に重要だったのはうまくアウトバウンドコールの機能が組み込まれていることでした」と、H.氏は説明します。「既存の ACD ではもはや弊社の必要性を満たせなくなっていました」。

さらに XXX Pension では、同社で計画されていた CRM (カスタマ リレーションシップ マネージメント) システムにも統合できるソリューションを求めていました。企業が成長するにつれ、新しいコールセンターがオンラインに導入されると、多数のセンターに対応できる一つのコールセンター インフラストラクチャの開発が必要でした。そして最後に、待ち時間などの情報を顧客に知らせることができる IVR (インタラクティブ ボイス レスポンス) システムとの緊密な統合が必要でした。また IVR セッションや顧客データベースから収集された顧客情報の画面表示を、エージェントに提供できる機能も求めていました。「無駄な時間を削減して、もっと効率的にエージェントを活用する必要がありました」と、H.氏は言います。