

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/14/2021 1:16 pm

Content is available under license unless otherwise noted.

Table of Contents

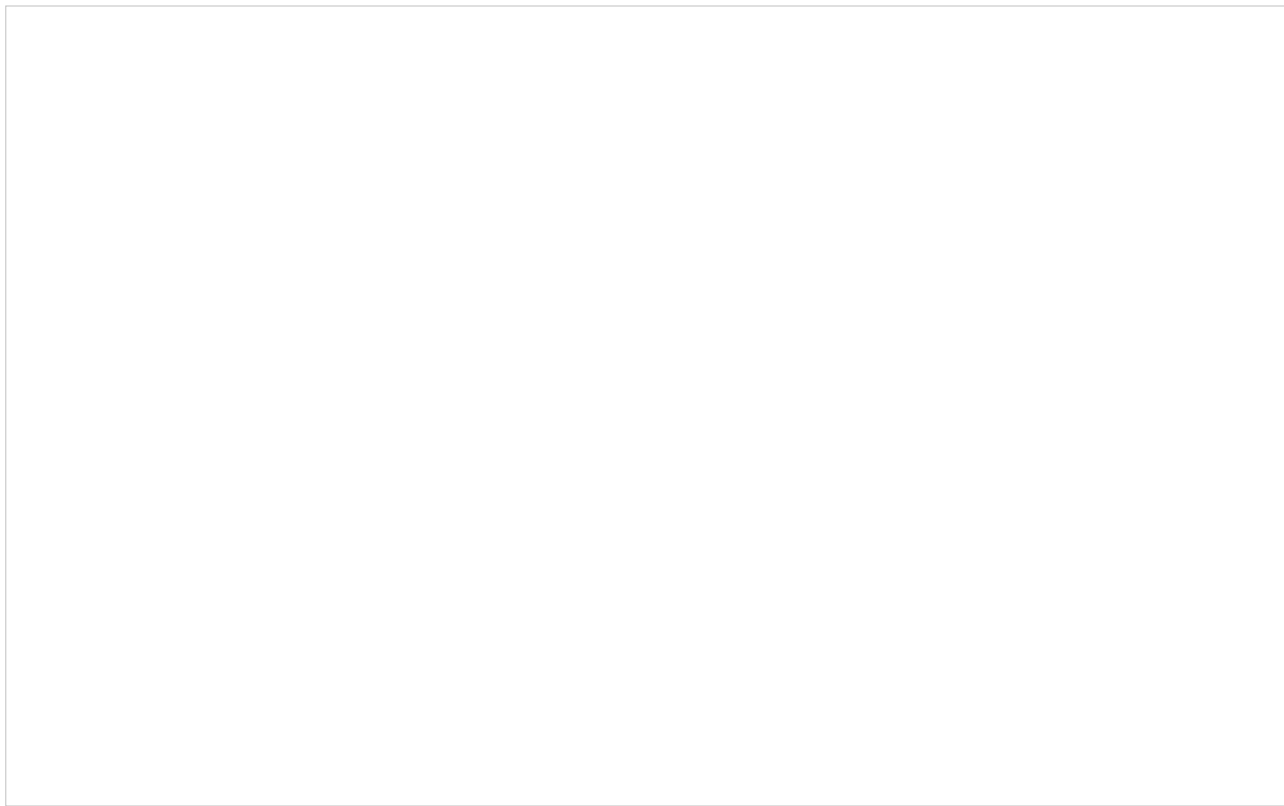
Table of Contents	2
エージェントデスクトップとは	3
サポートされるチャネル	3
オムニチャネル	4
エージェントデスクトップで対話のパーソナライズ	4
キャンペーン	4
直感的インタフェース	5

エージェントデスクトップとは

エージェントデスクトップは、お客様が希望するチャンネルで企業が苦労なくカスタマーサービスを提供できるようにするクラウドソフトウェアアプリケーションです。強力なコミュニケーションプラットフォームであるエージェントデスクトップは、コンタクトセンターのエージェント、スーパーバイザー、事務員がお客様との関係を構築し、電話、チャット、メール、テキストメッセージングなどを介して効率的に要求に応えるのに役立ちます。

対話を容易に行うために作成されたエージェントデスクトップを使用すると、任意のウェブブラウザからあらゆるロケールの人々と対話できます。通話とメッセージ送信に必要なのは、高速インターネット接続とヘッドセットだけです。これらの対話を通じて、お客様のケースの管理、問題の解決、お客様との有意義な関係の維持が可能になります。

エージェントガイドでは、コンタクトと呼ばれる、お客様との対話の種類と、ケースを管理するさまざまな方法について詳しく説明します。



エージェントがお客様のJeanneからの通話を処理します。

サポートされるチャンネル

エージェントデスクトップは、あらゆるメディアチャンネルでお客様とのすべての対話を容易にします。チャンネルとは、お客様が事業者に連絡するために使うメディアを言います（例：音声通話、チャット、メールなど）。カスタマーサービスの性質上、ほとんどのお客様は、問題の解決やリクエストのために、利用可能なチャンネルでコンタクトセンターに連絡します。エージェントデスクトップは主に対話とケースに焦点を置くため、エージェントガイドは、サポートされているメディアチャンネルを介して対話する方法に焦点を当てています。

エージェントデスクトップは以下のチャンネルを認識します：

- [電話コール](#)

- [チャット](#)
- [SMS](#)
- [ソーシャルメッセージ](#)^[1]
- [メール](#)

非常に多くのチャンネルを組み込むことにより、エージェントデスクトップはお客様のニーズを満たす能力を高めます。それぞれの対話がおお客様のチャンネル設定に応じて調整できるため、品質の高いサービスが提供できます。

例えば、電話で連絡をとったお客様は、代わりにテキスト/SMSで対話を続けるように依頼できます。または、会社のウェブサイトでチャットを開始したお客様は、Facebook Messengerまたは別のソーシャルメッセージに切り替えることができます。この柔軟性により、さまざまなチャンネルにわたって一貫したカスタマーサービスを提供できます。

オムニチャンネル

異なるタイプの複数の対話を処理する機能は、オムニチャンネルと呼ばれます。ただし、コンタクトセンターが複数のメディアチャンネルでカスタマーサービスを提供できるマルチチャンネルと混同しないように、ご注意ください。オムニチャンネル機能は、コンタクトセンターが複数のチャンネルを通じてお客様に対してサービスを提供すること、およびエージェントは、異なるタイプのアクティブな対話を同時に1件以上処理することです。

例えば、お客様Aがウェブチャットを介して予約手続きをサポートしているときに、お客様Bからコールが入りました。コールを受け入れ、お客様Bと通話をしながら、通話中にお客様Aとのチャットの後処理を行うことができます。異なるタイプの対話を同時に処理する機能は、オムニチャンネルです。

Bright Patternのオムニチャンネルルーティングシステムは、さまざまな対話を処理する能力を計算し、スキルとエージェントの状態に基づいて着信対話を自動的にルーティングします。このシステムは、エージェントが処理できる対話のみが配信されることを保証します。

エージェントデスクトップで対話のパーソナライズ

Bright Patternには、自動識別とアクティビティ履歴 ([アクティビティ](#)ともいう)が組み込まれており、着信があったときに、コンタクトの特定とコールの理由の特定が保証されます。既存のコンタクトとケースデータは、エージェントデスクトップへ[スクリーンポップ](#)できます。それにより、お客様との過去の対話のレビューおよび現在の通話のパーソナライズができます。

統合されたAIによって駆動されるチャンネル全体のセンチメント分析により、エージェントとスーパーバイザーの両方が、問題のある対話にその場で注目し、お客様に関連するケースについて把握できます。対話中は、満足、普通、不満、または怒り顔のアイコンが顧客満足度のスナップショットを即座に提供します。

すべての通話、チャット、メール、テキスト、メッセージ、ビデオチャット、ケースコメント、通話記録、チャット記録などがお客様のアクティビティにまとめられているため、簡単に把握できます。エージェントデスクトップですべてのアクティビティを確認できることで、情報を探す時間を短縮できます。

キャンペーン

これまで、受信コール、チャット、およびエージェントデスクトップで行うその他の対話について説明しました。コンタクトセンターで有効になっている場合、お客様を対象とする発信の対話はキャンペーンを通じて開始されます。

キャンペーンは、コンタクトセンター内でお客様に連絡できるために事前設定されたコールリストです。多くのコンタクトセンターにとって重要であるキャンペーンは、通常、特定のトピック（例：調査、営業など）を中心としています。

エージェントデスクトップを使用すると、コンタクトセンターは、[プレディクティブ](#)、[プログレッシブ](#)、[プレビュー](#)キャンペーンを含む各種キャンペーンを実行できます。

直感的インタフェース

エージェントの業務効率向上を目的に設計されたエージェントデスクトップのユーザーインターフェイスは、操作しやすくするように、すべてのツールと機能を1つのウィンドウに配置します。1つの画面で、チームやカスタマーサービスキューからのコールやメッセージを簡単に送受信できます。

ご希望の [電話デバイス](#)（内蔵されたソフトフォン、ハードフォンなど）を使って、[通話](#) および [チャット](#)を行い、安全なメッセージング機能を使って、お客様の [ケースの確認](#)、[コンタクトの管理](#)、[メールの処理](#)、[フォローアップ](#)のスケジュール設定などを行います。

統合されたチャットボットからのAI支援に加えて、会社が承認した回答、テンプレート、ナレッジベース内のトレーニング記事を使って、複数のチャンネルにわたって一貫したカスタマーサービスを提供します。

[ダッシュボード](#)には、エージェントとチームの指標が一目で表示され、チームの目標をより迅速に達成するのに役立ちます。

自動化された品質管理機能は、スーパーバイザーによるチームコールと対話の監視、対話中のサポート、トランスクリプトと録音の確認によりエージェントのパフォーマンスの評価および向上を可能にします。ヘルプが必要なときはいつでも、スーパーバイザーに確認していただきたい対話に [フラグ](#) を付けます。

高度なツールと技術のおかげで、すべての内容が1つのブラウザウィンドウにプレーンビューで表示されるため、Alt + Tabで別のウィンドウに移動しなくても、アクティブな対話や注意が必要な課題に集中できます。

エージェントデスクトップの機能および [ユーザーインターフェイス](#) について、[エージェントガイド](#)をご覧ください。

1. [↑](#) [コンタクトセンター](#)用に設定されているFacebook Messenger, LINE, Telegram, Viberです。