

Asurion

テクノロジーのサポートと保護を保証するグローバルリーダー



組織概要

Asurionは、20年以上にわたるイノベーションと顧客に対する献身が評価され、無線キャリア、小売業者、機器製造会社にサービスを提供しています。同社では現在世界で17,000名の従業員を抱え、2億8,000万人の顧客をサポートしています。

Asurionのソリューションにはプレミアサポートが含まれており、顧客のデジタル機器や製品、アプリケーションにおけるプライバシー保護とセキュリティを提供し、機器の紛失、盗難、破損、あるいは不良製品の迅速な交換を行っています。製品が行方不明または正常に機能しない場合、Asurionは6つの言語にわたり24時間365日体制で問題を解決し、あらゆる機器、プラットフォーム、プロバイダに対応しています。

課題

Asurionは、卓越したカスタマーエクスペリエンスを提供しつつ、ビジネスの戦略目標を達成するための最適なバランスを模索していました。しかしながら、管理業務についてのエージェントとの従来のコミュニケーション方法に時間がかかりすぎ、エージェントの士気の低下をもたらし、通知の遅れにより、エージェントたちはボランティア休暇や残業の機会を逸していました。さらに、コンタクトセンタではエージェントからのスケジュール変更のリクエストの受付と承認に多くの時間を割いていました。これは、Asurionがエージェントの好むチャネルにより、リアルタイムでコミュニケーションを取る効果的な方法がなかったことが大きく起因していました。



ソリューション

Asurionは、コール量に応じたコンタクトセンタのスタッフィング、エージェントのスケジュール変更リクエストへの容易な対応、そしてエージェントが好むチャネルによるリアルタイムコミュニケーションを可能にするテクノロジーソリューションを探し始めました。ワークフォースソリューションの主な評価項目は使い易さ、そしてエージェントがいつでも利用可能で、コンタクトセンタからプロアクティブな通知を送信できることでした。

アスペクトを選択した理由

Asurionは、適宜適切な場所で最適なエージェントを配置するためにAspect® Workforce Management™ (WFM) ソリューションを利用していました。そこでAsurionはアスペクトからAspect® Inform™ に関する説明を聞き、重要なワークフォース管理のイベントに基づき、プロアクティブな通知を送りたいといったあらゆるニーズに応え、さらに多彩な機能を備えていたことに関心を示しました。Asurionは最終的にInformを導入し、SMSとメールからプロアクティブなプッシュ通知やデスクトップ通知を送信することが可能となり、コンタクトセンタの管理者とエージェントは柔軟な通知機能のメリットを享受し始めました。

次にエージェントはこれらの通知に回答するためにAspect® Workforce Mobile™ を使い始めました。Workforce Mobileは、操作性に優れたスマートフォンアプリであり、エージェントは出先からスマートフォンやタブレット経由でリモートから自身のスケジュールを管理することができます。

「私たちがアスペクトチームにInformのカスタム機能などの難問を提起した場合でも、彼らの答えは必ず『はい、できます』でした。」

– Jon Malinowski氏、ワークフォース管理担当シニアディレクタ、Asurion

成果

Asurionとアスペクトのプロフェッショナルサービスチーム (APS) は協業してAsurionの独自ニーズに応えるソリューションを構築しました。エージェントはコンタクトセンタ内にいる場合は通知を受け取らず、通知を受ける方法や時間をエージェント自身が選択し、コンタクトセンタ側でどのエージェントが通知を受けるかを判断する業務ルールを設定できるようになりました。Aspect Informと Workforce Mobileの組合せにより、コンタクトセンタのエージェントはスケジュールを自由かつ柔軟に組めるようになり、Asurionでもコンタクトセンタに常に最適なスタッフィングをすることで、顧客ニーズに応えることができるようになりました。

Asurionはアスペクトソリューションの展開において素晴らしい成功を収めました。システムの利用に際してエージェントを教育し、進んで利用するように促すために、Asurionはオンサイトでのトレーニングロードショーを開催し、研修にトレーニングを組み入れ、マーケティングチームにもアスペクトソリューションの価値をエージェントに伝えてもらうようにしました。

取組みの成果:



62%

モバイル、メール / SMSを利用するエージェントが増加



23%

ワークフォースのスケジュールをVSA経由で入力



年間の管理工数を2,500時間削減

- エージェントのモバイル / メール / SMSの目標利用率80%以上に向かつて毎週増加
 - 1つのユニットですでに2,500以上 (84%) のエージェントが利用
- ボランティア休暇、残業、欠席、休暇に関して、週次で平均35,000件の通知 (最高47,000件) をVSAでカバー

「プロアクティブな通知とモバイルデバイスによる返信機能は、各エージェントの好みを理解し、モバイルライフスタイルにも対応し、さらに時間の節約により、エージェントのワークライフバランスの向上をもたらしました。結果としてエージェントのエンゲージメントが進み、モラルも向上し、離職率も低下しました。」

– Jon Malinowski氏

Asurionはアスペクトソリューションを導入して以来、エージェントの大幅な満足度向上、常習的な欠勤の削減、残業やボランティア休暇の申請率の向上、エージェントへの連絡業務の削減、WFMチームによる例外申請作業の削減を実現し、緊急時でもエージェントと迅速に連絡が取れるようになりました。

「スケジュールの確認、休みの申請、残業の署名を、PCを使わずに自由にできるようになりました。残業の依頼はテキストメッセージで送信され、ログインして承諾するだけの簡単な操作ですむところが気に入っています。」

– Asurionのエージェント

本社 / アメリカ大陸本部

5 Technology Park Drive, Suite 9
Westford, MA 01886
+(1) 978 250 7900 office
+(1) 978 244 7410 fax

ヨーロッパ / アフリカ本部

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, United Kingdom
+(44) 20 8018 8000 office
+(44) 20 8561 4776 fax

アジア太平洋地区 / 中東本部

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00
Singapore 039190
+(65) 6590 0391 office
+(65) 6324 1003 fax

アスペクトについて

アスペクトのミッションはカスタマーエンゲージメントをシンプル化し、向上させることです。アスペクトの大規模企業向けコンタクトセンターソフトウェアは、毎年膨大な数のエージェントに利用され、世界中のコンシューマーとのインタラクションをサポートしています。柔軟かつ高いスケーラビリティを備えるベストオブブリードのセルフサービス、ライブコンタクト管理、ワークフォース最適化の各アプリケーションは、エージェントのエンゲージメントを維持しつつ、卓越したカスタマーサービスエクスペリエンスを提供します。アスペクトのソリューションはオンプレミス、ホステッド、プライベートまたはパブリッククラウド環境で利用することができます。詳細はwww.aspect.com/jpをご覧ください。Twitter: [@AspectSoftware](https://twitter.com/AspectSoftware)、ブログ: <http://blogs.aspect.com> #GOODCALL

