

業界初

音声アプリケーション・システム性能監視サービス

VoiceWatchSM



たまに繋がらない...



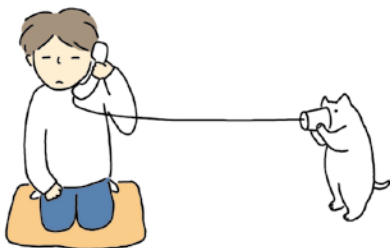
間違って応答する...



メッセージがなかなか返ってこない...



途中で切れてしまう...



音声案内が聞こえにくい...



障害がすぐ復旧されない

御社のコンタクトセンターは
ちゃんと繋がりますか？

“ちゃんと繋がる”とは？

いつかけても繋がること

お客様に最良のサービスを提供するためには、コンタクトセンターの受付時間帯は常に正しく繋がらなくてはなりません。「日によって繋がらない」「時間帯によって繋がらない」では、機能しているとは言えません。

切れずに繋がること

ガイドランスの途中で通話が切れてしまった場合、お客様はまたゼロから通話を始めなくてはなりません。このお客様の「時間と手間」を予防してこそ、ちゃんと繋がるコンタクトセンターと言えるでしょう。

正しく繋がること

案内に従ってボタンを押したのに、期待したメッセージが返ってこない、というクレームがお客様から来るようではちゃんと繋がっているとは言えません。ただ電話が繋がるだけでなく、正しく繋がるのが肝心です。

良音質で繋がること

「音声が聞きづらい」「音声が途切れる」では、お客様が不安を感じたり、お客様を迷わせてしまうこととなります。良い音質で、はっきりと聞き取れるメッセージでなければ、お客様にとっては繋がっているとは言えません。

待たずに繋がること

人対人の電話応対と違い、音声案内をひととおり聞かなくてはならないお客様にとって、ボタンを押した後の待ち時間は長く感じられるものです。待たずに繋がることは、お客様にとっての『使いやすさ』の条件です。

つまり・・・

そのための音声アプリケーション
監視サービスです。

VoiceWatchの特長

1

24時間365日 自動で試験が可能

VoiceWatchが、定期的にコンタクトセンターへ電話をかけ繋がることを確認します。朝と夜の回線疎通確認、時間外モード確認なども自動化することができます。試験実行の時間帯や間隔は任意に指定することができます。

2

音声品質からシステム全体までを トータルにチェック

VoiceWatchは、コンタクトセンターの自動音声メッセージの音声品質を測定。また個々のシステム監視では発見できないシステム障害やメッセージの遅延も発見します。

3

試験通話の内容も 録音します

試験通話を録音するので、後で再生し確認することが可能です。内容を実際に聞いて把握できるので障害に迅速に対処することができます。

「メール」から「ステップごとのグラフ」へ

障害発生時にエラーをメールで通知。VoiceWatchのWebサイトにアクセスすることにより、どのような障害がどのタイミングで発生したのか、また電話をかけてから切るまでの試験通話の内容を再生し、確認することができます。

電子メール

レポート時間: 10/11/2005 9:55:12 PM JST

テスト名: 料金確認フロー (DBレスポンス)

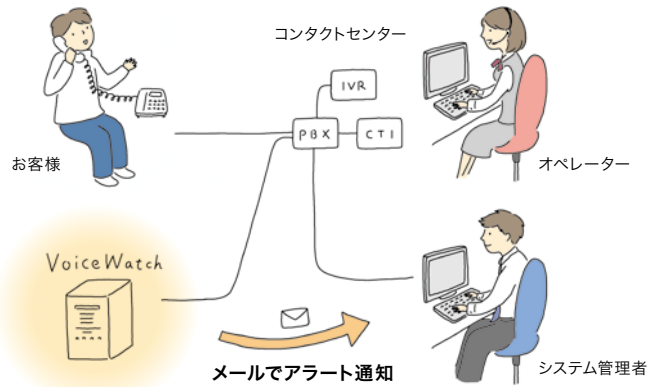
テスト ID: 2061

失敗レポート: -21: Response Score exceeded the error threshold.

失敗箇所: DBレスポンス



VoiceWatchとは？



近年、増加しているITを活用したコンタクトセンターは「便利さ」の反面、「技術的な問題がお客様の快適な利用を妨げる」という脆さも併せ持っています。「お客様からのクレームが来る前に、システムの障害を失くすことができるかどうか」「クレームがあった場合、すぐに問題を把握し、即座に対処できるかどうか」というサービスの品質管理がコンタクトセンターにとっての生命線と言えます。エンプレックスのVoiceWatchは、公衆回線を通じて実際にセンターと試験通話をする事で、お客様の視点から音声アプリケーションとシステム性能を監視するサービスです。

4

統計データのレポートを自動作成します

各メッセージの応答時間や障害情報、音声品質数値を統計データとして保存。レポートを自動生成します。詳細データをExcelへ出力することも可能です。

5

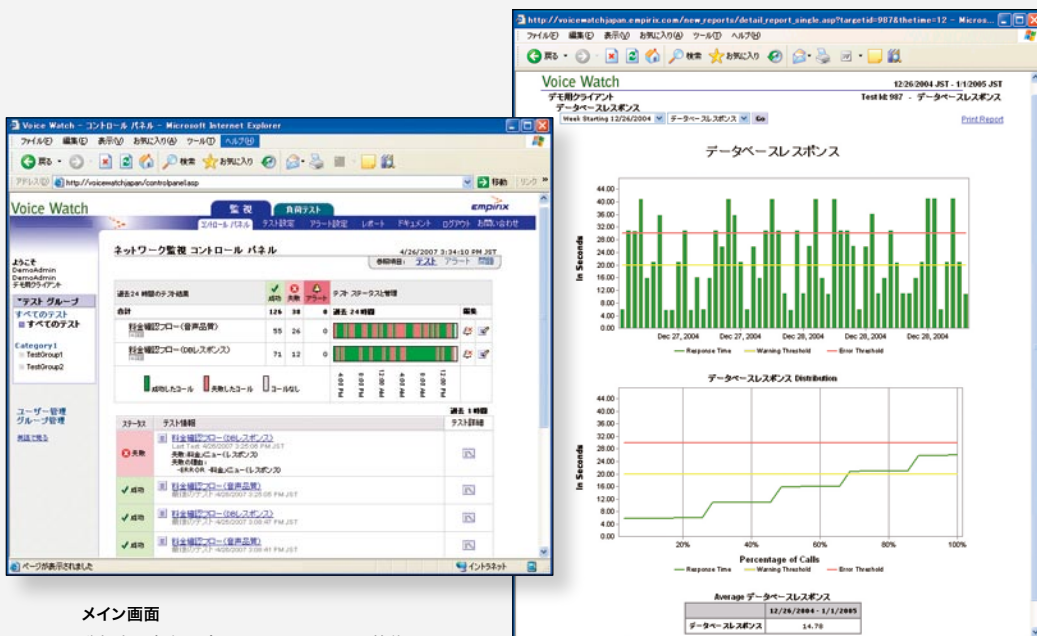
障害が発生した場合、すぐにメールでお知らせします

障害検知時には、即座にメールでエラー通知します。試験実行と同様に、エラー通知の時間帯も任意に指定することができます。

6

ASPサービスなので、特別な機材が要りません

VoiceWatchはASPサービスなので、専用機材を保有する必要はありません。メンテナンスに労力をかけることなく、安価にサービスの品質維持が可能です。



グラフ画面

メッセージの長さ、応答するまでの時間やエラー情報をグラフで表示。設定したしきい値と計測結果を簡単に比較することができます。

メイン画面

監視中の音声アプリケーションとシステム性能の状況が一目で把握できるVoiceWatchのWebサイト。エラーが発生しているかどうか、エラーの発生時刻や頻度を容易に確認できます。

VoiceWatch 導入事例

C A S E
1

新生銀行

テレホンバンキングのサービスレベルを 顧客視点で監視

コールセンターをATMやインターネットと同様の重要な顧客チャネルとして位置づける新生銀行。そのためコールセンターには高品質なサービスレベルが求められ、以前はオペレーターが24時間体制で電話をかけサービスレベルをチェックしていた。VoiceWatchによりこのサービスレベル監視の自動化を実現。再現性の低い障害も記録されている試験通話内容により迅速な対処が可能に。さらに音声品質の自動監視も実現し、24時間365日、顧客へ高いサービスレベルを提供している。

C A S E
2

MKIネットワーク・ソリューションズ

「いつでも繋がるヘルプデスク」を 確実なものに

データセンターの顧客からの要望に迅速に対応するために、24時間いつでも繋がる窓口を提供しているMKInet。1時間ごとのオペレーターによる通話確認を、VoiceWatchにより自動化。CTIの可用性を監視するとともに、音声応答やデータベースが正常に稼動しているかどうかを確認している。さらに蓄積された計測データを基にした予兆監視や、トラブルを未然に防ぐプロアクティブな監視にも取り組んでいる。

無料トライアル

2週間 VoiceWatch サービスをお試し頂けます。

稼働中のコンタクトセンターに対し、VoiceWatch サービスを提供します。

2週間実際のサービスをご利用頂き、効果を実感してください。

コールフローに従ってエンピレックスがスクリプトを作成し監視を実装します。(8ステップまで無償対応)

*スクリプトとは、電話をかける → 電話が繋がると最初の応答メッセージが流れる → メッセージに従ってプッシュボタンを操作 → プッシュボタンに応じてメッセージが流れる、などのコールフローの一連の流れをVoiceWatchで監視するためのプログラムです。

詳しくは弊社HPをご覧ください

<http://www.empirix.co.jp/>



エンピレックス株式会社

〒150-0021 東京都渋谷区恵比寿西1-10-11 フジワラビルディング7F

Tel: 03-5457-2341 Fax: 03-5457-0541

E-mail: voicejapan@empirix.com URL: www.empirix.co.jp