

WebRTCでコールセンターはどう変わるか？



既存のPBX・CRMと連携可能なWebRTCビデオコールセンター
Live Assist を4月より提供開始

ワンクリックで全てがつながる「真のWebコラボレーション」
「お問い合わせ」を顧客エンゲージメント向上の機会に変えるソリューション
次世代コールセンターとして活用することで
0120番号経費などの固定回線通信費の大幅な削減を可能に

コールセンターの開発・構築・運営を中心としたシステムインテグレーションを行う、株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー（本社：神奈川県横須賀市、代表取締役：柴山浩、以下CBA）は、するWebRTCコールセンターソリューションLiveAssist（開発元：CafeX Communications, inc.、本社：アメリカ）の導入、カスタマイズサービスをアジア地域総代理店として2015年3月1日より提供開始いたしました。

▼Live Assist 専用サイト<https://cba-japan.com/cafex>

■ Live Assist の特徴

1. 既存のPBXおよびCRMとの連携が可能なWEBコラボレーション
Avaya, CISCO, Gensis, Asterisk系IP-PBXなど既存のシステムに結合できます。

2. 基本的なWEBコラボレーションに求められる機能を網羅

ビデオ・音声・テキストチャット、ブラウザ共有、エージェントからのドキュメントプッシュ、ブラウザへのドローリング共有など

3. 基本機能は、既存サイトに2行書き足すだけで導入が可能

基本的なWEBコラボレーション機能は、既存ウェブページへ、たった2行のスクリプトを書き加えるだけでインテグレーションできます。

4. SDKによるiOSおよびAndroidアプリケーションの効率的製作が可能

専用アプリからのインターネット利用や企業情報へのアクセスが増えている現状に対応し、カスタマーとエンジニア双方に向けた専用カスタマーセンターアプリを製作可能

■ 従来のWEBコラボレーションと何が違うのか

従来の「WEBコラボレーション」と呼ばれているサービスは、そのほとんどが従来の電話回線とデスクトップ共有アプリケーションの併用であり、下記のようなデメリットがある。

- ・ デスクトップ共有アプリをユーザーがダウンロードしなければならない
- ・ そのダウンロードURLを案内する必要等があり、そのステップが、ITリテラシーが低いユーザーにとっては時間がかかる作業である
- ・ その間、結局電話はつないだままであり、通信費は削減できない
- ・ 仮に、デスクトップ共有アプリが音声チャット等の機能を持っていても、電話からそちらに切り替えるタイミング等がノウハウとして確立されていない

それに対しLive

Assist は、ユーザーがウェブページ上のヘルプボタンをワンクリックするだけで、エージェントにつながるとため、

- ・ ユーザーがアプリやプラグインをダウンロードする必要がない

自動的にブラウザ共有も開始するため、ユーザーがどのウェブページを開いているのかオペレーターが尋ねる必要が無い

- ・ WebRTCによる音声通話のため、固定回線通信費が不要になる
- ・ PBXとCRMに接続可能なため、既存のコールセンターとしての業務を完全に移行できる

上記のことから、結果的にサポート時間を短縮することができ、コールセンターとしての業務の効率化を図れる

こうした比較から、従来のコールセンターにありがちだった「状況を説明するまでに時間がかかる」「デスクトップ共有するまでに時間がかかる」といった、ユーザーにとってストレスの原因になる状況を避けることができる。

■なぜ新サービス提供開始にいたったかの背景

ブラウザでリアルタイムなコミュニケーションを可能にするWebRTCは、現在最も注目されているWEB技術の一つです。しかし、単なるビデオまたは音声コミュニケーションツールとしての活用に限られている場合も多く、CRMやPBXと連携可能な、本格的ビジネスユース向けWebRTCソリューションへの期待が高まっています。

一方で、現在様々なインフラとデバイスの増加により、企業と顧客の接点は多様化しており、従来のサポートセンターやコンタクトセンターをグレードアップさせるソリューション、または顧客エンゲージメントを向上させるための新しいチャネルの必要性が多くの企業の課題となり始めています。

■ビジネスユースに十分な機能と高い評価に裏打ちされた信頼と実績

そのような中で、Live

Assist は開発段階から「顧客エンゲージメント向上のためのビジネスツール」として位置付けられており、すでに北米においては、多くの実績により『2014 WebRTC カンファレンス&エキスポ』において「ベスト カスタマーサービス テクノロジー」として賞を受賞いたしました。

また、アメリカン・エキスプレス・カードや大手保険会社や国際銀行の顧客サポートして多く導入されています。

このソリューションは、次世代の「企業と顧客の接点」として企業のWEBサイトの役割を大きく変える、革新的ソリューションであると私共は確信しています。

■今後の展開

Live

Assist をWEBフリーダイアルとして活用した0120番号経費削減による既存カスタマーセンターのリプレイス、または既存コールセンターの新チャネルとしてのプレミア顧客向けコンシェルジュサービス、ネットショップの接客、保険会社の窓口など、様々な活用方法を提案していく予定です。

Generated by ぶれりりプレスリリース

<https://www.prerele.com>