

ロケットソフトウェアのコンタクトセンター向け モダナイゼーションソリューション

複数システムの切り替えによる非効率作業を最小限に抑え、
CSR（カスタマーサービス担当者）1人あたり年間1万ドル以上を削減



多くのコンタクトセンターは、顧客情報の追跡、注文処理、在庫確認、サービス状況管理をはじめとするオペレーションに、IBM Z[®]やIBM[®] iなどのコンピューターアプリケーションを利用して、これらはビジネスに不可欠な堅牢なアプリケーションですが、数十年前から続くワークフローや旧式なテキストベースのUIは直感的なものではなく、カスタマーサービス担当者（CSR）はさまざまな画面を切り替えながら顧客に対応する必要があるため、生産性は下がり、人為的なミスは増加します。その結果、コンタクトセンターではCSR 1人あたり年間1万ドル以上の無駄が発生しています。

ロケットソフトウェアのモダナイゼーションソリューションは、実績あるIBM iやIBM Zなどのアプリケーションに基づく新たなウェブやモバイル向けユーザーエクスペリエンスの構築を支援することで、コンタクトセンターの効率化をサポートします。

ロケットソフトウェアのソリューションを利用すれば、ITサポートをそれほど必要とせずに、主要なアプリケーション機能を新たなユーザーエクスペリエンスに組み込んだり、サービスをあらゆる場所で使い回したりすることが可能になります。優れたカスタマーエクスペリエンスを実現し、変化する市場のニーズに素早く応え、顧客セルフサービスなどの新たなデジタルモデルに対応することで、生産性、収益、ユーザー満足度を向上させられます。

問題

ある大手のマルチチャネル小売企業はカスタマーサービスに力を入れています。顧客はオンラインや電話で購入することに抵抗を感じていませんが、あらゆる購買ニーズに応えてくれるパーソナライズされたサービスを期待しています。同社はさまざまな製品ラインにまたがり補完的な商品を展開しており、継続的に成長していくために重要なクロスセルの機会がたくさんあります。また、競争の激しい業界で買収を通じて成長してきたため、複数の事業ラインが単一ブランドの下に統合されています。

同社は、コンタクトセンターについて、以下の3つのビジネス目標を達成させることを目指しています。

01

顧客との電話対応をスムーズで快適のものにする。

02

顧客との電話対応をクロスセルやアップセルの絶好の機会として活用する。

03

既存のWebサイトとインフラをより効果的に活用して顧客のニーズを満たし、収益増加を促す。

残念ながら、この小売業者は必要なITサポートを提供する部分で問題を抱えていました。何度か買収を繰り返していたため、CSRが電話で顧客に対応する際は、複数のアプリケーションやシステムへのログインやログアウトが必要になっていたのです。また同社のアプリケーションは、ほとんどのCSRが直感的に使えないテキストベースのUIで構築されていました。これらの課題が原因で、平均処理時間（AHT）の増加、CSRの生産性の低下、クロスセル機会の喪失、従業員の士気の低下、離職率と研修コストの増加といった問題が発生していました。

一方、顧客側も、ウェブサイト上で注文状況を確認できないという不満を抱えていました。時代遅れのテキストベースのアプリケーションは、ウェブやモバイルに対応できなかったのです。

ロケットソフトウェアのモダナイゼーションソリューションは、既存のソフトウェアインフラを維持したまま既存の資産の価値を高めることに集中し、顧客向けに新たなユーザーエクスペリエンスを作成することを支援します。

何らかの改善策が必要でしたが、考えられるどの選択肢も魅力的なものではありませんでした。

- 追加の従業員研修を実施するか、顧客に最新状況に関するメールを送信するといった暫定的な処置を講じる。
- 既存のアプリケーション機能に代わり、外部の既製ソフトウェアを購入しカスタマイズしたものを利用する。既存の機能の中には、数十年かけて完璧に仕上げたものもある。
- ウェブおよびモバイル開発者に、旧式のホストベースのシステム上で実行されている既存のアプリケーション機能に代わる新しいアプリケーションを一から構築してもらう。

解決策

同社は不完全な選択肢を採るのではなく、ロケットソフトウェアのモダナイゼーションソリューションを利用し、既存のビジネスロジックに基づく新たなユーザー/カスタマーエクスペリエンスを構築することにしました。ロケットソフトウェアのソリューションにより既存の資産の価値が高まり、主な顧客層向けに強化されたユーザーエクスペリエンスを作成することができました。この取り組みは、以下の3つの軸を中心に進められました。

業務フローに合ったユーザーエクスペリエンスを構築する。同社はロケットソフトウェアのビジュアルデザインツールを利用して、数十個のテキストベースの画面におけるさまざまな要素を1つの画面に統合したウェブ/モバイルUIを作成し、生産性を大幅に向上させました。このアプローチにより、CSRは画面を切り替える必要なく、単一のウェブページ内で商品検索、在庫確認、注文処理などのすべての作業を行えるようになったのです。このようにプロセスが効率化されたことで、各顧客対応のAHTが大幅に削減されました。また顧客対応中にもワンクリックで追加商品を見つけて提案することができるため、クロスセルの機会が増加しました。

ホストベースの機能をAPIにまとめる。同社のIBM iとメインフレームアプリケーションにはすでに必須機能が備わっていましたが、それらをウェブやモバイルで使う手段がありませんでした。同社のITチームはロケットソフトウェアのモダナイゼーションソリューションを利用し、在庫管理、発注、出荷、請求といったホストベースのアプリケーション機能をAPIに変換することで、RPGやCOBOLコードにアクセスしたりコードを変更したりする必要なく、これらのAPIを個別のサービスとして統合・提供できるようにしました。業務プロセスに合わせ、さまざまなシステムの機能を「複合」APIとして組み合わせることも可能になりました。

既存のウェブ/モバイルアプリケーションを強化する。同社は大規模なホストベースのシステムを新たに一から開発するのではなく、ロケットソフトウェアのソリューションを利用して既存の機能からAPIを構築し、ウェブユーザー向けに新たな機能を追加しました。これにより、顧客はセルフサービスでウェブページにアクセスし、注文状況や在庫情報を確認するなど、簡単に最新の状況を把握できるようになりました。顧客満足度が向上したほか、CSRの負荷が軽減したことで売上の増加と生産性の向上にもつながりました。

ロケットソフトウェアとの提携で実現したこと：



顧客満足度はそのままに、AHTを50秒削減



CSRの士気が高まり、離職率が大幅に低下



従業員の生産性が25%上昇



新入社員や臨時スタッフの研修時間を8時間削減



透明性と顧客対応の向上により、顧客満足度が25%向上

The future won't wait – modernize today.

詳細はこちらから



© Rocket Software, Inc. or its affiliates 2024. All rights reserved. Rocket および Rocket Software ロゴは、Rocket Software, Inc. の登録商標です。他の製品名とサービス名は Rocket Software または関連会社の商標の場合があります。IBM iおよびIBM Zは、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

