

DAIT コンタクトセンター

当社では、基幹となるCTI, Voice Log System, Knowledge DB System, VOC DB Systemによって、「ログ(記録)」のデータベースへの蓄積と、蓄積されたログの参照、オペレーター間の共有を実現しています。また、新たに発見された事案を常時クライアント様と共有するシステムによって、クライアント様へのフィードバックも随時行われます。

それら全てのシステムが自社において開発されており、取り扱う事案毎にカスタマイズされて運用されていますので、業種が異なるクライアント様であっても、システム全体を柔軟に最適なカスタマイズをした上で対応致します。

トータル管理システム



CTI(PC・電話連携システム)
Voice Log System (音声記録システム)

PCによる電話機能全般のコントロール、および受信時刻、応対時間、担当者情報のログ、さらに通話音声を記録するシステム。

VOC DB System (個人情報・応対履歴管理システム)

個人情報と応対履歴を統合的にデータベースに蓄積していく管理システム。

Knowledge DB System (知識蓄積・共有システム)

予め想定されたQ&A、および実際にあったQ&Aを随時データベースに蓄積し、スタッフ間の知識・情報を共有するシステム。

Community Editor QuickStorage (情報交換・共有システム)

予め設定されたコミュニティ限定の電子会議室システムを利用し、未知の事案情報等をクライアント様と常時共有。

指示・情報

報告・提案

共有

クライアント企業

顧客

問い合わせ
相談
苦情etc..

不完全な状況説明

解釈

顧客情報
履歴確認

問い合わせ
内容
履歴確認

翻訳

フィードバック

翻訳

豊富な技術知識をベースに顧客視点を理解した上でわかりやすい説明に翻訳

過去に問い合わせ履歴があるかを確認し、活用できる情報があれば参照し、なければシステムに情報を入力し、蓄積する。

問い合わせの内容が過去の履歴にあるかを確認し、活用できる情報があれば参照し、なければシステムに情報を入力し、蓄積する。

オペレーター

当社のオペレーターは、研修→評価→コーチングの繰り返し、常時稼働しているモニタリング評価システム、そして本社のソフトウェア開発のノウハウをバックボーンとし、非常に高度な対応能力を備えています。さらに当社では、オペレーターの検閲における最も重要な要素を「経験」であるとし、専門のケアスタッフを用意するなど、長期就労ができるような環境を作っています。