



# 成功の出発点

## ソリューション導入によるお客様成功事例



アジャイルで高い信頼性を誇るBright Patternのソリューションにより、モダンで迅速なカスタマーサポートサービスの提供を実現

### お客様概要

Trusource Labs社は、IoTに関連した革新的なテクニカルサポートサービスを提供しており、Apple製品を使用する企業に向けて、各企業のニーズに細かく対応したヘルプデスクサービスを展開している企業です。小規模ながら近年急激に台頭してきたIoTデバイスのプロバイダーから、複雑な製品に対するクロードループなカスタマーサポートに重きを置いている大手企業まで、同社のクライアントには非常に様々な企業が含まれています。このほどセントラルテキサスで最も成長著しい企業として認知されたTrusource社は、一歩進んだ次のレベルのカスタマーエクスペリエンスモデルを、あらゆる企業が利用できるように日々ビジネスを展開しています。

ウェブサイト：  
[trusourcelabs.com](http://trusourcelabs.com)

### 概要

最先端のテクノロジーと技術に精通した顧客志向なコンタクトセンター担当者と組み合わせた、革新的なコンタクトセンター手法を活用することにより、Trusource社はカスタマーエクスペリエンスを継続的に改善していくことを目指しています。Bright Patternが提供するオムニチャネルクラウドコンタクトセンターのテクノロジーにより、Trusource社は迅速かつ確実に新たなオンラインテクニカルサポートセンターを実現し、自社エージェントが統合ツールを使用することで、カスタマーエクスペリエンスを各顧客のニーズや状況に合わせて提供できるようにしています。

### 目的

- 新たなビジネスニーズに対応できる、モダンでオムニチャネルのコンタクトセンターを実現する、確実性および信頼性の高いテクノロジーを選択する
- カスタマーエクスペリエンスの改善に対して、自社と同様の献身性を備えたクラウドコンタクトセンターのベンダーと提携する
- 問題解決のスペシャリストとしてトレーニングを積み、顧客と協働するために必要なツールを備えた知識豊富な顧客担当者を通じて、価値を提供する

「Bright Patternは、真の意味で、モダンなコンタクトセンターに欠かせないオムニチャネルACD（着信呼自動分配）ソリューションのプロバイダーであると感じています。私どもの方でも相当の精査を重ねていますが、同社以上のソリューションプロバイダーを見出すには至っていません。」



TruSource Labs社  
インプリメンテーション  
共同設立者  
Roger Meader氏

「弊社のコンタクトセンターモデルは、様々な面において進化を遂げております。Bright Pattern以外で、弊社が最初に提示した要求事項を満たすプロバイダーはありませんでした。しかも新機能の導入という面で、引き続き同社には弊社の意見に耳を傾けていただき、かつ協力をいただいています。

ビジネスの成長に伴い顧客のニーズが徐々に発展するにつれ、弊社とともに発展をしていくことのできる、頼れるコンタクトセンターのインフラが必要となっていくだろうと感じています。」

TruSource Labs社  
インプリメンテーション  
共同設立者  
Roger Meador氏

### TruSource Labs社が直面していた課題

テクニカルサポートサービスのアウトソースプロバイダーとして必要とされていたのは、非常に高い信頼性と豊富なサポート機能でした。また、アクセス・使用が容易なプラットフォームを通して、新たなサポートサービスを迅速に展開するという必要性もあります。非常に重要な点として、顧客のニーズに対応したカスタマーエクスペリエンスの提供、そして顧客からボイスフィードバックの取得を可能にするチャンネルにより、同社は、自社ビジネスの差別化を図っているという点です。

このビジョンを実現するため、TruSource社は、生産的かつ協同して業務を可能にする支援ツールを備えた、最新のコンタクトセンターインフラを構築する必要がありました。同社は当初、数百項目及ぶコンタクトセンターソリューションの要件を提示しました。機能、信頼性およびセキュリティの評価だけに留まらず、同社はベンダーが展開するサポートモデル、CRMとの統合、そしてエージェントにとって使いやすいツールについても検討を進めました。最終的にTruSource社が必要としたのは、カスタマーエクスペリエンスを次のレベルに押し上げることを重要視するパートナーの存在でした。

### TruSource Labs社が選択したソリューション

IoT・Apple製品ヘルプデスク顧客向けの新たなコンタクトセンター設立というタスクが課された同社は、豊富な機能と安定したテクノロジーに裏打ちされたBright Patternのソリューションを希望します。Bright PatternのソリューションはCRMとのシームレスな統合も実現するため、TruSource社は、新たなコンタクトセンターを各顧客のニーズに合わせて容易にカスタマイズすることが可能となりました。「Bright Pattern社のおかげで、スキルベースの細かなルーティングといった、他のコンタクトセンターのソリューションでは困難と思われる業務を行うことができています」と、Meador氏は語ります。

Bright Patternの提供するAgent Desktopにより、必要とされる情報やツール類を活用して、各エージェントは音声、チャットやSMSなどから寄せられる問い合わせに迅速に対応し、かつ顧客からのフィードバックを取得することが可能となっています。Meador氏は「弊社のエージェントは、コンタクトセンターに出勤し、各自の席でBright Patternのシステムにログインするだけで、すぐに仕事が始められるわけです」と、付け加えます。またクラウドベースのソリューションにより、TruSource社は、自社コンタクトセンターの継続的な改善が可能となっています。

### 選択の効果

- Bright Patternのプラットフォームを使用することで、エージェントの成長率が3000%、向こう半年から一年以内に145%のさらなる成長を予定
- アップタイムの停止が99.999%減少
- セントラルテキサスにおいて最も成長著しい企業として表彰
- エージェントのトレーニングおよび配置にかかる時間を50%削減

### 結果

TruSource社は、テクニカルサポートサービスのアウトソーシングを展開しており、Bright Patternのクラウドコンタクトセンターのソリューションは、成功に不可欠なものとなっています。「コンタクトセンターのインフラは、自社の価値提供という点において、極めて重要です」と、Meador氏は語ります。「弊社にとってBright Patternは、必要なものをすべて提供してくれるパートナーです。」