

B R I •
• G H T
P A T •
T E R N

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



テクノロジーベンダーとして高品質なカスタマーサービスを維持するため、業界有数のBPOプロバイダーであるZoyto社が下したBright Patternという選択

お客様概要

Zoyto社は、広範囲に渡るカスタマーケア、注文処理プロセスや流通ソリューションを展開している、業界をリードする業務プロセスのアウトソーシングサービスプロバイダーです。同社は、あらゆる規模の企業に対応した、フレキシブルかつ結果にコミットしたアウトソーシングサービスに特化しています。成功の鍵を握っているのは、経験豊富で献身的な同社の従業員であり、顧客の期待を上回るという同社の持つ情熱を共有しつつ、日々業務を遂行しています。

業界：

業務プロセスアウトソーシング (BPO)

ウェブサイト：

www.Zoyto.com

概要

顧客ニーズに対応した注文処理や流通サービスを米国全土で提供しているZoyto社は、質、適時性および拡張性の確保を可能にする国内リソースをベースとした総合的なBPO（業務プロセスアウトソーシング）サービスを提供することで、競合他社に抜きん出ています。しかし2013年6月のある早朝、Zoyto社の管理する建物の給水管が破裂し、敷地内全域に渡って甚大な浸水被害を引き起こしてしまうという災害が発生しました。幸いなことに、Bright Patternの提供する次世代型クラウドコンタクトセンターのソリューションを導入していたため、同社は、自社コンタクトセンターを迅速に別の場所に移動することができました。

目的

- コンタクトセンターのお客様に対して、クラウドテクノロジーを基盤とした優れたカスタマーサービスを提供・維持
- 先進的な災害復旧対策を備えた、信頼性が高く安定したテクノロジー
- リモートワーカーおよび在宅勤務エージェントの採用を可能にする機能

「PRIベースの電話システムによる運用では、お客様に対するサービスレベルを維持することは不可能だったと思います」

Zoyto社 コンタクトセンター 部長 Liz Chandler氏

クラウドテクノロジープラットフォームの活用とともに乗り越えた浸水被害

週末に破裂した水道管から溢れ出た水は、事務所から倉庫、従業員のロッカールームをも水浸しにしてしまいました。月曜の朝に出勤した従業員および、コンタクトセンターサービス部部長のChandler氏を待ち構えていたのは、数インチの高さでフロア全体を覆っていた水でした。

「Bright Patternのクラウドサービスを利用していたおかげで、二時間以内に、弊社コンタクトセンターのカスタマーサービスエージェントほぼすべてを業務に対応できる状態に待機させることができました。PRIベースの電話システムによる運用では、お客様に対する高いサービスレベルを維持することは到底不可能だったと思います。弊社コンタクトセンターの日常業務を管理するために必要な、設定が用意で使いやすいUIを備えたツールおよびその堅牢性のみならず、災害復旧という側面においても、クラウドベースのサービスがいかに弊社と弊社のお客様に対して付加価値が高いかを実証した形となりました。」

Zoyto社 コンタクトセンター
部長 Lize Chandler氏

「コンタクトセンターに連絡をくださるお客様に対するサービスレベルを維持するため、迅速に対応する必要がありました。そのため、役員はすぐさま行動を開始し、コンタクトセンターの人員と必要な設備等をすべて、すぐ近くにある被害を受けていない別の建物へ移設しました」と、コンタクトセンターサービス部のChandler氏は語ります。

エージェントがセンターで使用しているコンピューター類はデスク上に設置されていたため、浸水の被害を免れていました。そのため、デスク上に設置されているコンピューターを集め、移設先の建物へと運び込むのは、特に問題のない簡単な作業でした。全員がこの移設作業に尽力しました。

「Bright Patternのクラウドサービスを利用していたおかげで、二時間以内に、弊社コンタクトセンターのカスタマーサービスエージェントほぼすべてを業務に対応できる状態に待機させることができました。PRIベースの電話システムによる運用では、お客様に対する高いサービスレベルを維持することは到底不可能だったと思います。弊社コンタクトセンターの日常業務を管理するために必要な、設定が用意で使いやすいUIを備えたツールおよびその堅牢性のみならず、災害復旧という側面においても、クラウドベースのサービスがいかに弊社と弊社のお客様に対して付加価値が高いかを実証した形となりました」Zoyto社 コンタクトセンター 部長 Lize Chandler氏

次世代型クラウドコンタクトセンター

Bright Patternが提供するクラウドベースのコンタクトセンターアーキテクチャーにより、同社では、水道管破裂の被害から迅速に復旧することができました。コンタクトセンター業務に必要な機能はすべてクラウド上で利用可能であるため、設備投資や集中的なオンプレ設備は一切不要です。各エージェントは、PC、ヘッドセット、およびネット接続さえあればすぐに業務を開始することができます。浸水被害からの復旧も、エージェントが使用するコンピューターを別の場所に移設し、そこからエージェントがサインオンするだけでOKという、実にシンプルなものでした。最終的にはコンタクトセンターの修復後、再度エージェントとコンピューターを元の場所に移動するだけで、コンタクトセンターの再建は迅速に完了しました。