

# コンタクトセンター分析のためのSplunk

包括的な監視によって顧客サービスの品質を向上

## 最前線に立つコンタクトセンター

顧客サービスは、あらゆるビジネスにおいて高い評判と成功を勝ち取るために極めて重要です。効果的かつ効率的な顧客サービスをシームレスに提供することは不可欠であり、そのためには、さまざまなデータソースと機能を統合する必要があります。多くの組織にとって、遠隔地にあるコンタクトセンターを管理することは経営レベルの課題になっています。特にCIOは、リモート従業員のパフォーマンスとカスタマーエクスペリエンスへの影響に関するインサイトをすばやく取得する方法を求めています。これらのインサイトは、サービスレベルの維持と顧客離れの防止に欠かせません。リモートワーク時代の到来により、このミッションの複雑さと重要性は増す一方です。また、組織は、自動音声応答装置 (IVR) から音声認識とその分析、オムニチャネルコミュニケーションまで、複雑で幅広いアプリケーションや機能を利用して顧客サービスを提供しながら、キャパシティ、従業員の生産性、サービス品質を管理しなければならないという課題にも直面しています。コンタクトセンターでの顧客対応に関するインサイトが得られれば、サービスの効率、効果、品質を改善して、全体的なカスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

### データを行動につなげる

Splunkなら、コンタクトセンターを一元的に可視化して、カスタマーエクスペリエンスの状況とアプリケーションやオペレーターのパフォーマンスをリアルタイムで把握できます。問題が発生したときは、すべてのソースのデータを関連付けて根本原因をすばやく特定できます。

Splunkは、さまざまなシステム、オペレーター、インフラのデータを結び付けることによって、コンタクトセンターのプラットフォームだけでなく、エコシステム全体をエンドツーエンドで可視化します。これによって、以下の行動につなげることができます。

- **最適化**：1つのダッシュボードでシステムの運用状況を詳しく把握して、顧客対応業務の効率を最適化
- **意思決定**：パフォーマンスに影響する可能性がある状況が発生したときに、管理者がすばやく判断
- **改善**：各従業員のパフォーマンスメトリクスを監視して、エンゲージメントを向上

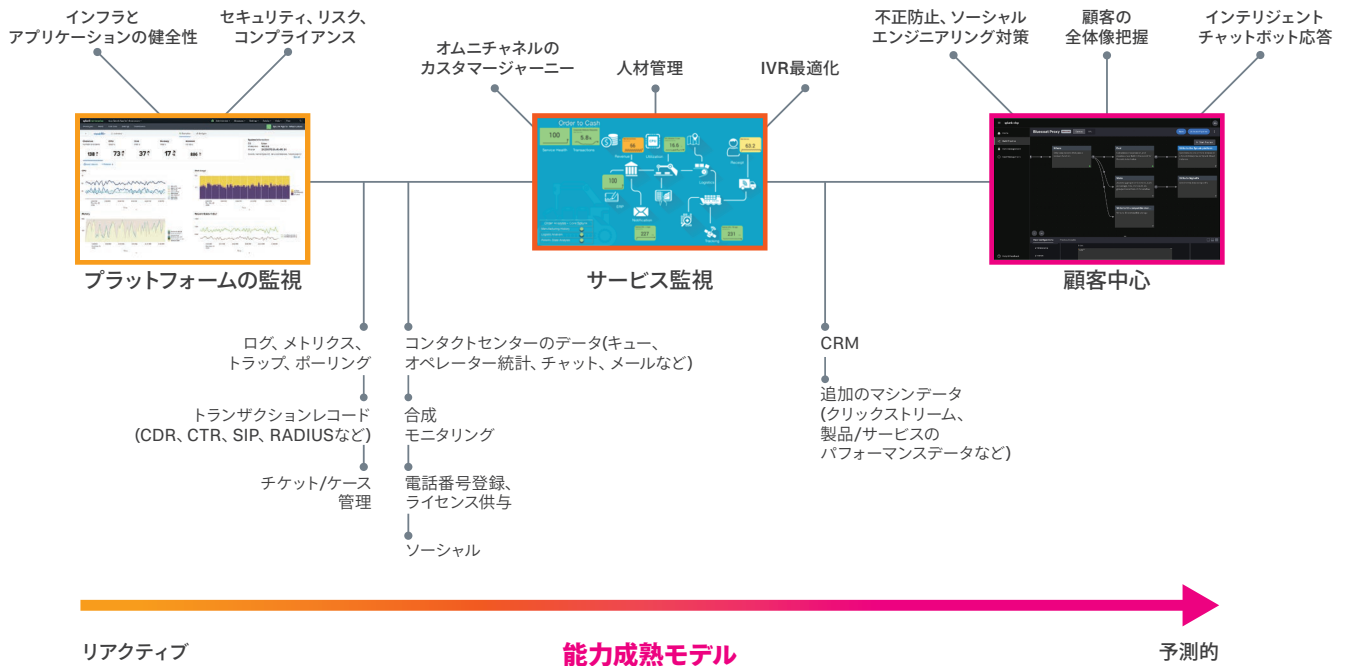
## Splunkによるデータジャーニーの包括的なサポート

コンタクトセンター全体のデータインサイトを取得して、以下の目標を実現できます。

- **包括的な可視化**：サービス提供にかかわるすべてのアプリケーションのデータを統合
- **リアルタイム監視**：サービスをエンドツーエンドで監視して問題を早期に発見
- **根本原因の迅速な特定**：問題をすばやく切り分けて根本原因を特定し、修復を実行。機械学習を取り入れて予測分析とプロアクティブな対応を実現
- **クラウド対応**：オンプレミス、ハイブリッド、クラウドネイティブのいずれの環境にも対応して、クラウドジャーニーをサポート

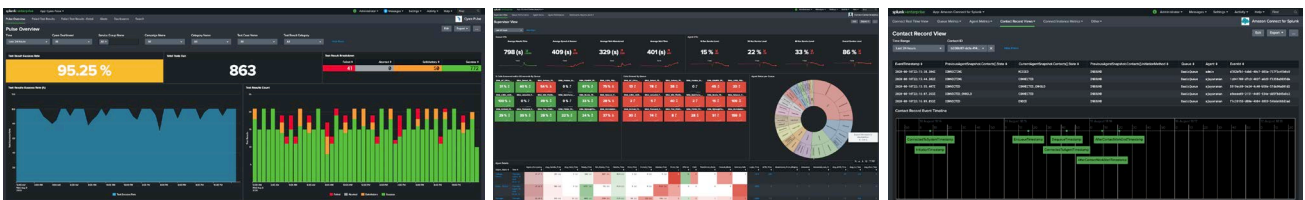
## コンタクトセンターの進化

コストセンターからプロフィットセンターへの転換



## 1つのプラットフォームですべてのデータニーズに対応

- あらゆるデータの取り込み：API、Kafka、syslog、CDRなど、あらゆる場所からデータを取り込み
- 統合と関連付け：異なるデータを統合して包括的に表示(カスタマージャーニー全体、エンドツーエンドのコールフローなど)
- データアクセスの民主化：データをインタラクティブに検索し、ダッシュボードを柔軟に開発
- 単一のプラットフォームで多角的な視点を提供：運用、セキュリティ、ビジネスアナリティクスなどに関する単一の情報源を構築
- 機械学習を利用した自動化とオーケストレーション：複雑なワークフローを自動化し、高度な機械学習機能を活用
- クラウドジャーニーサポート：追加設定なしでアマゾン ウェブ サービス (AWS)、Azure、GCPと統合
- Splunk Cloud：SaaSであるSplunk Cloudを利用してオンプレミスと同じ機能をクラウドで実現



サービスの健全性とパフォーマンスの全体像を把握すると同時に、詳細な調査が可能

## Splunkのコンタクトセンター分析

プラットフォームの  
監視



リアルタイムの  
可視化

人材管理



オペレーターの  
生産性の最適化

リスクおよび  
コンプライアンス管理



強固なセキュリティと  
コンプライアンス

カスタマー  
エクスペリエンス



エンドツーエンドの  
カスタマージャーニー

### Splunkの機能

1つの強力なプラットフォームで包括的な監視を実現して顧客サービスの品質を向上

#### インフラとサービスの監視

Splunkの先進的なIT運用機能を活用すれば、オンプレミスとクラウドのどちらでもミッションクリティカルなインフラを監視できます。Splunkを基盤にすることで、集約的なコールセンターを運用している場合でもリモートオペレーターに業務を委託している場合でも、サービス全体の流れをリアルタイムで可視化できます。これにより、顧客に影響が及ぶ前に問題を特定してすばやく修復できます。

#### 人材管理

オペレーターやチームとワークロードのマッチングを最適化して、ピーク時の効果と効率を向上させることができます。従業員の割り当てやトレーニングに関する問題を特定して対処すれば、顧客だけでなくオペレーターや収益にもメリットがもたらされ、変化の激しい時代でも円滑な顧客サービスを提供できます。

#### セキュリティとコンプライアンス

Splunkプラットフォームなら、オペレーショナルエクセレンスを促進し、顧客の重要なデータを強固なセキュリティで保護することもできます。Splunkは、業界をリードするセキュリティ、プライバシー、コンプライアンス、監査機能を提供します。

#### カスタマージャーニー

顧客を中心に据えて、CRM、チケット管理システム、オムニチャネルコミュニケーション、ソーシャルデータを統合することで、カスタマーエクスペリエンスとカスタマージャーニーの全体像を把握できます。これにより、顧客対応チームは360度の視野で顧客を理解できます。

**“Splunkのソフトウェアによって、当社は必要とするすべての情報をすぐに入手でき、問題を掘り下げて根本原因を簡単に特定できます。これにより今までよりも迅速に対応できるようになりました”**

— 2degrees社サービス保証および計画責任者、  
Tracy Leighton氏

Splunkはコンタクトセンターのエコシステム全体についてデータインサイトを提供します。環境全体を一元的に可視化することにより、問題の平均解決時間を短縮し、優れたカスタマーエクスペリエンスを実現します。

**50万ドル**  
平均保留時間を  
3秒短縮したことによる  
コスト削減効果

**NPSが46pt**向上、  
**顧客離れ**を削減

**12,000時間**  
監視時間を節約

**90%**  
根本原因の  
特定時間を短縮

#### Splunk : Data-to-Everything™ プラットフォーム

データ活用を促進してビジネスを成功させるには、サービスパスとカスタマージャーニーをエンドツーエンドでシームレスに可視化すると同時に、レイヤーを超えて統合する必要があります。顧客が目にするのは細かい仕組みではなく全体的なエクスペリエンスです。プロバイダーは、点と点を結んだ全体的なカスタマーエクスペリエンスとカスタマージャーニーを理解することが重要です。詳細については[こちら](#)をご覧ください。



営業へのお問い合わせはこちら：[https://www.splunk.com/ja\\_jp/talk-to-sales.html](https://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html)  
〒100-0004 千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング 8階

[www.splunk.com/ja\\_jp](http://www.splunk.com/ja_jp)  
[splunkjp@splunk.com](mailto:splunkjp@splunk.com)