

Sweet シリーズ
P&W ソリューションズ



<お問い合わせ先>
03-5796-0207
sales@pw-s.com

対象ユーザー	中規模から最大 7,000 席の大規模コンタクトセンターまで対応可能
価格情報	個別見積り、または弊社 Web をご参照ください
製品概要	現在 7,000 席超の大型センター運営を支援し、高度な要求に応える安定性と高機能性を備える「Sweet シリーズ」は、発売以来、顧客ニーズに応え進化し続けるコンタクトセンター統合ソフトである。日本発だからこそ、労働基準法に準拠し雇用条件に応じた最大効率を求める運用が可能。既に、多くのセンターに導入されているが、毎年機能を追加、改善し進化を続けている。カスタマイズも可能だが、標準搭載機能でも、多くのセンターの運用ノウハウを活用できるのが特徴だ。オペレーターカルテ、評価を活用したスケジュール作成が可能であり、勤怠管理、コスト管理もできる。

製品紹介

株式会社リックテレコム 「コールセンターの IT さがし」

<https://callcenter-japan.com/it-search/2493.html>

ユーザーインターフェースの進化が プロセスマネジメントを変革する

Sweet シリーズ P&W ソリューションズ

P&W ソリューションズはコンタクトセンター統合ソフトの国内トップベンダーとしての実績を誇る。それを支えているのは、業務アプリ開発ベンダーのプロとしての自負だ。最先端技術に投資を続け、クライアントニーズをいち早く製品に反映、進化を続けている。その背景には、企業に「未来を見せること」が自分たちのミッションと語る大宮俊之社長のポリシーがある。

スマートフォンや iPad などのタブレット端末の進化は、ソーシャルメディアの台頭を支え、コミュニケーションに変革をもたらした。属人的なマネジメントに陥りやすいカスタマーサポートの世界に、いち早くこの最先端の端末を導入したのが P & W ソリューションズだ。座席上のリアルタイムの状態管理機能を業界に先駆け iPad 対応。ただ単に PC 版を移植するのではなく、iPad の機能を最大限に活かすため、画面設計からグラフィックにいたるまで刷新。同社が注目するのは、ワイヤレス、タッチパネル、スプリットビューなど iPad の最大の特徴であるユーザーインターフェースの革新性だ。

ダイナミックマネジメントの実現

「Sweet シリーズ」で同社は「ダイナミックマネジメント」というコンセプトを元に、呼量予測、シフト作成、計画・実績の評価という機能のみならず、リアルタイム対応を実現するソリューションへと進化をさせている。

新たな機能は 2 つ。ひとつは当日の呼量が予測から急増した際に再予測することで、休憩での調整や残業要請などの対応すべき施策を示すこと。もうひとつはコミュニケーターへの対応状況をリアルタイムに可視化することで対応品質の向上を図ること。

この様なリアルタイムマネジメントを支えているのがタブレット端末への対応を実現した同社の技術力だ。

iPad は、あらゆる制約からの解放を実現する。机上の PC という場所の制約、ブラウザのバージョンという動作環境の制約、稼働状況のレポート書類作成という時間的、物質的な制約からフリーになることができる。

これによりどこにいても稼働状況が確認でき、コミュニケーターのスキルチェンジをすることで、呼量の急増への対応が可能となる。また、指定した時間におけるセンターの各業務の状況を即時に検証することもできる。これはタイムスライス機能といい、タブレット端末上で稼働グラフの特定の時間軸をタッチするだけでピンポイントにリアルタイムの呼量、平均処理、待呼数、待ち時間、放棄呼などを直感的に把握。着実なセンター運営の全体最適を実現する。

プロセスマネジメント改革への進化



さらにその先に同社が見せようとしているビジョンは「プロセスマネジメント」の改革だ。「タブレット (iPad 版) を開発してから、大きく BI ソフト、デジタルダッシュボードへと向かって経営意思決定をするソフトに進化しつつあると実感しています」(大宮社長)。PBX、CTI からのデータをリアルタイムに収集・蓄積・分析し、アラート機能による報告や、運営に必要な要点の抽出と視覚化を実現することで経営者の意思決定をサポートする。センター統合マネジメントが新たなユーザーインターフェースを得たこと自体、センター運営では未知の領域でまさに「新しい世界」といえる。

必要な各種データをワンタッチで引き出せる、まさにデジタルダッシュボード