

1 Day Assessment

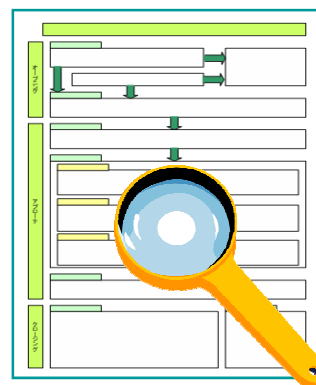
～コンタクトセンタ・ナレッジ診断サービス～

コンタクトセンタ・ナレッジの有効性を確認してみませんか？

トークスクリプト診断

クオリティとパフォーマンスを左右する代表的なナレッジはトークスクリプトです。スクリプトは、対応内容の均質化、オペレータのモチベーション維持という点からも、明確なコンセプトとフローに基づき作成し、たゆまずブラッシュアップしていくことが重要です。

『1 Day Assessment』では、ナレッジ・コンサルタントが実際の対応内容をモニタリング調査し、スクリプトの適切さを分析、改善ポイントについてのモデルプラン(全体構成、トークスキル、タイムキーピング、文言修正)をご提供します。



オペレータナレッジスキル診断

エスカレーションや保留の多い対応は、生産性とCSの低下の大きな要因となります。では、なぜエスカレーションや保留が多いのでしょうか？

原因のひとつに、オペレータの知識不足やナレッジの浸透不足が考えられます。

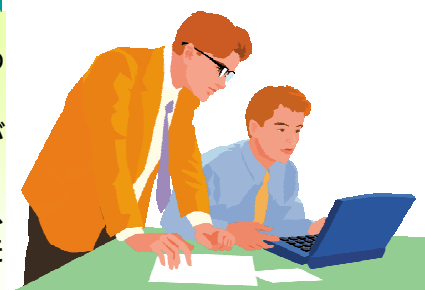
『1 Day Assessment』では、ナレッジ・コンサルタントが一定時間以上を要している対応内容をモニタリング調査し、オペレータナレッジスキルを分析、改善ポイントについてのモデルプラン(必要ナレッジ、スキルテスト、トレーニングメニュー)をご提供します。

ナレッジツール活用診断


FAQやナレッジツール、サポートWeb等はあるものの、実際の運用現場では使われないまま、「宝の持ちぐされ」になっていませんか？

原因としては、ツールの利用方法が理解されていない、コンテンツの陳腐化などが考えられます。

『1 Day Assessment』では、ナレッジ・コンサルタントがワークサンプリングやシステムログ調査によりナレッジツールの活用状況を分析、改善ポイントについてのモデルプラン(必要コンテンツ、活用促進、メンテナンスフロー)をご提供します。



プログラムを実行するナレッジ・コンサルタントは、「アナリスト」であり「トレーナー」であり「マネージャ」でもある、コンタクトセンタ・ナレッジのエキスパートです。一般的なコンサルタントと異なり、コンタクトセンタ・マネジメントの実務経験をベーシックとして、現場密着型のナレッジ改善をご提案します。品質向上のスパイラルの継続的な実施をご支援する『1 Day Assessment』を是非ご利用ください。

 株式会社NTTデータ 3C

〒163-1341

東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー41階

TEL 03-5339-6206 (営業部代表)

FAX 03-5339-6225

URL <http://www.nttdata3c.com/>