

NTTデータ3Cの インバウンド運用実績

■テクニカル系コンタクトセンター■

ADSL・VoIPサポート
インターネットサービスプロバイダ
大手SIカード決済システム
PCメーカー
企業向けグループウェア製品サポート
印刷会社EDIサポート
出版社 書籍サポート

■業務系コンタクトセンター■

大手通信事業者カスタマーサポート
大手電機メーカー通信機器
政府、官公庁の電子申請
官公庁の調査業務
ECサイト 運営事務局
画像処理受付センター
公共機関 介護保険事務局
ビル管理会社 緊急受付センター

■社内ヘルプデスク■

地方自治体の施設予約システム
BtoB配送集金管理システム
生命保険会社
電機メーカー
証券会社 サーバ構築・ハウジング
人材会社 サーバホスティング
人材派遣会社 派遣社員向け
公共機関 e-ラーニングシステムサーバ運用
公共機関 ネットワーク運用

スキルセット策定による
コンタクトセンター統合の事例



株式会社 NTTデータ 3C

Contact, Care and Create

〒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

コンタクトセンター統合は
スキルセット策定から！
コストダウン & 効率アップ

NTTデータ3Cのインバウンド



株式会社 NTTデータ 3C

■ ケース・スタディ ■

複数ベンダが運用に関わっていたコンタクトセンタ。テクニカル・インフォメーションなど多種類のタスク、一般会員・企業法人・学校法人など多様なカスタマーのために全体業務が見えない状態。各センタ間での連携の悪さ、バックオフィス業務の煩雑さから作業効率が低下し、ミスが多発。

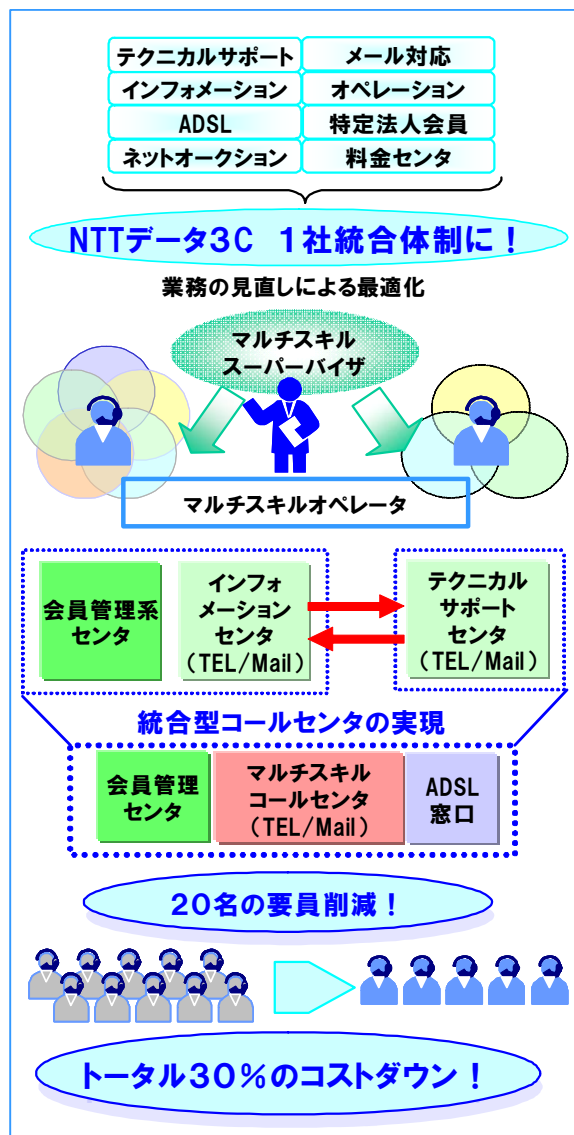
複数ベンダによる効率の悪い運営



どうすればこのセンタを効率化できるでしょうか???

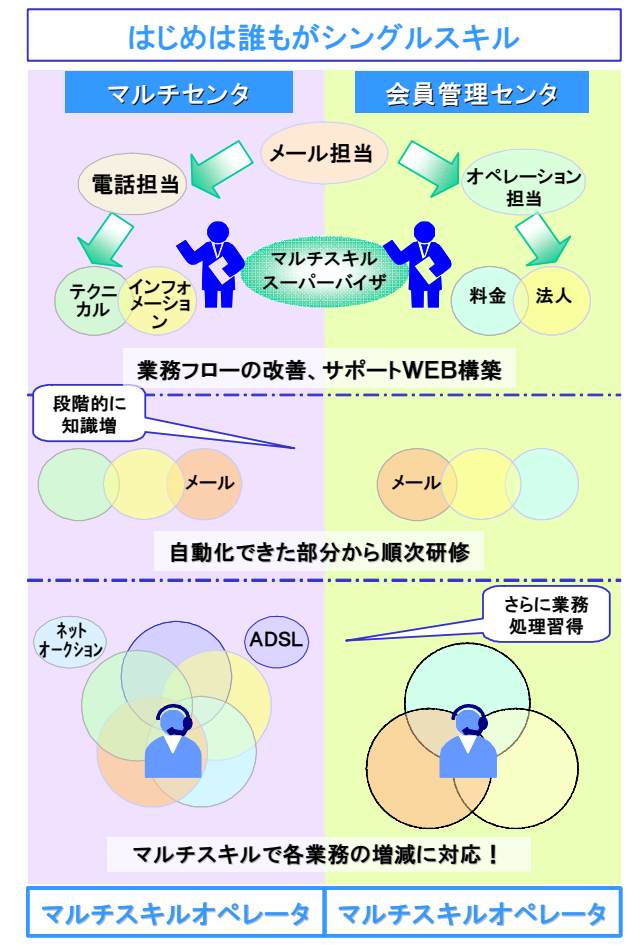
統合コンタクトセンタとしての再生

当初80名のオペレータを、スキルセット策定により60名にまで削減！
業務フロー改善、サポートツール構築による業務の自動化でコストダウンを実現！



スキルセット策定の仕組み

スキルセットを2種類に大別することで、業務効率化が可能と考え、1人のオペレータが複数業務に対応できるように研修・教育を実施。当初はシングルスキルでスタート、段階的に他の業務を習得することで、1人最大5種類のセンタ業務に対応可能なマルチスキルオペレータに育成します。



NTTデータ3Cは最小の人員で最大の効率化を実現させます!