

シングルアプリケーションによる カスタマー・フィードバック管理を実現

顧客満足度の計測は、人員の削減、ブランドの確立、および収益性の向上に重要な意味を持つカスタマー・リレーションシップ（顧客との関係）について理解を深めるために不可欠です。

インタラクション・フィードバックは、お客様のサービス全体に対する顧客のフィードバックを収集するポストコールアンケートの作成と管理を行うツールです。アンケート結果と業務データを統合し、顧客満足度を測定することで、主な影響要素をピンポイントで把握して業務改善に役立てることができます。

インタラクティブ・インテリジェンスのカスタマー・インタラクション・センター（CIC）プラットフォームおよびアプリケーションスイートのインタラクション・フィードバックモジュールライセンスを取得していただくだけで、ビジネス・パフォーマンスの管理上欠落していた顧客認識も可能になります。他のサードパーティ製品との統合は必要ありません。

アンケートプロセスを簡便化

インタラクション・フィードバックが提供するウィザード形式のツールを利用し、専門技術や複雑なプログラミングの必要なしにアンケートを作成し実行することができます。インタラクション後には、アンケートの自動参加依頼機能や「オプトイン」機能を活用してエージェントへの負荷なしにコスト効率の高いアンケート配信を行います。

アンケート結果へ即座にアクセス

アンケート結果に素早くアクセスしてアンケートスコアに対するコールの影響を評価することができます。統合アプリケーション、インタラクション・レコーダーアプリケーションを介し、インタラクションをその場で傍聴するのと変わらないタイミングでレコーディングされたコールにアクセスし、再生することができます。

外部／内部のサービス認知度比較

サービス格差の特定と改善のための施策を策定して顧客維持率を最大化します。インタラクション・フィードバックは、顧客満足度調査の上位スコアと下位スコアの決定要因の割り出し、パフォーマンスの改善と顧客満足度間での一貫ランキング較正のサポート、また、カスタマーの視点に合わせたサービス管理とコーチングといった側面で有用性を発揮します。

主な特性

所定のルールに基づいたアンケート配信

- アンケート毎に、どのコールに対してアンケートへの参加を依頼するか定義した高度なルールロジックが指定可能
 - 頻度（何コールに1回等）
 - 1日の最大アンケート数
 - 着信番号別（DNIS）／発信者番号別（ANI）
 - ワークグループ別
 - カスタム属性別
 - 日時による指定（時間／期間；曜日／月）

アンケートへの自動参加フロー

- コンタクトセンターへコールしたユーザーを自動的にアンケートへ誘導
 - アンケート参加依頼および参加の「オプトイン」の自動送信機能
 - エージェント／社員に知られることなくアンケート実施が可能
- エージェントおよび社員を意思決定プロセスから排除
 - アンケートへの影響を削減
 - 正確かつ公平な結果の取得

リアルタイムのアンケートモニタリングと結果確認

- インタラクション・スーパーバイザー・アプリケーションによるリアルタイムのモニタリングの実施
 - 回答中／回答済み／途中離脱もしくはアラートフラグ付きのアンケート数のモニタリング
 - アンケートスコアのアラート設定機能により、あらかじめ設定した任意のスコアを下回る場合、アラート送信の設定が可能
 - カスタマーのニーズや不満等への迅速かつ前向きな対応を実施

レポートニング

- インタラクション・スーパーバイザーを通じたレポートニング
 - アンケート結果のサマリーおよび詳細情報確認
 - 外部（顧客満足度調査）および内部（品質）のスコア比較
 - ユーザーによるエージェント別の満足度ランキング
 - 長期の顧客満足度におけるトレンド

高い開発リソースの必要性を排除したアンケート作成・管理ツール

- ウィザード形式のアンケート作成機能により容易にアンケートを作成
- 録音メッセージプロンプトの管理
 - プロフェッショナルな録音メッセージのアップロード
 - 独自のカスタム.wav ファイルをアップロード
 - ハンドセットまたはTTSでの録音も可能

サービス品質と顧客満足度の紐付け

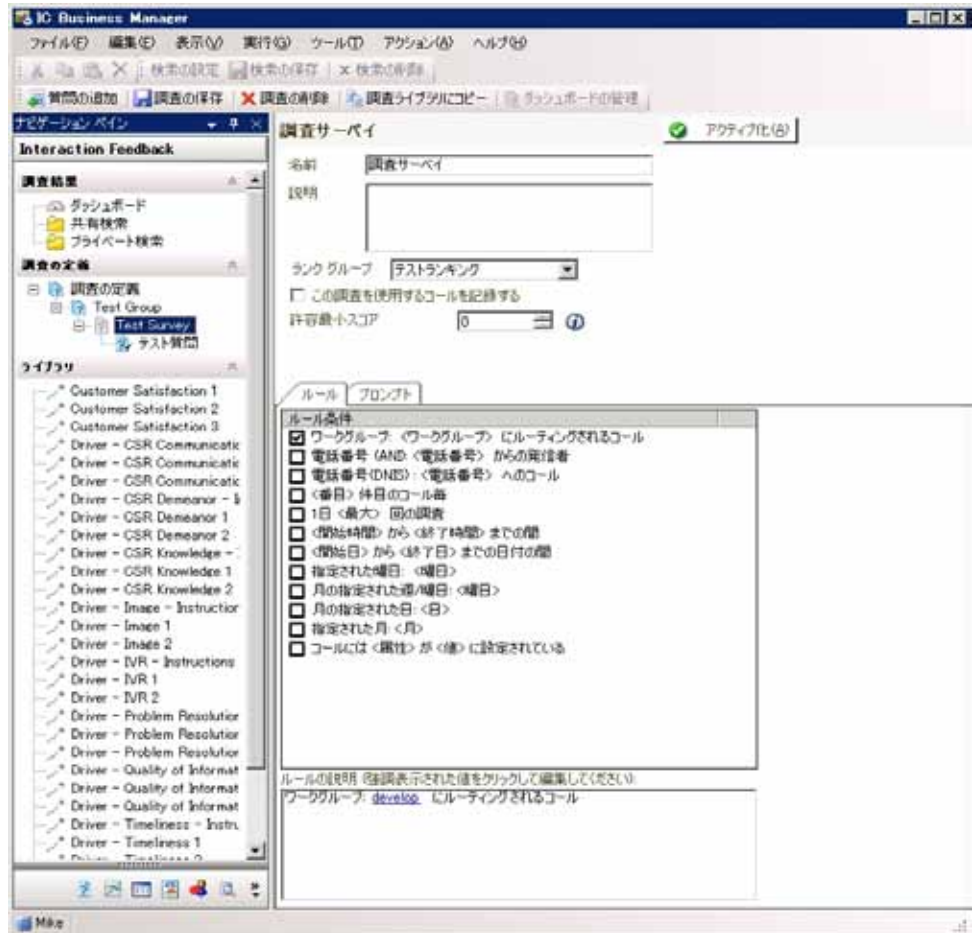
- アンケートコールの自動録音（インタラクション・レコーダー・アプリケーションを利用）
- インタラクション・レコーダーと連動したアンケートのスコアリングとランキング
- レコーディングデータによるアンケート結果のレビュー

モニタリングおよびレポートツール

- インタラクション・スーパーバイザーを介しアンケート実施状況をリアルタイムでモニタリング
- 各アンケートでアラートをトリガーする「最低要求スコア」を設定
- アンケートの詳細、満足度のトレンド、品質/満足度の比較、およびエージェント別の満足度を含む必須レポート

アンケートデータの確認

- ダッシュボードのシンプル表示でレッド（要注意）ゾーンとグリーン（理想）ゾーンを一目で確認
- アンケートコールに関する情報ならずべて複数属性を指定して検索可能
- 各アンケート結果詳細情報の掘り下げ
- 録音コメントの再生によるアンケート結果の掘り下げ



インタラクションフィードバック:

コンタクトセンターにおけるアンケートの主要3要素である、作成、配信、情報に対応するオールインワン・カスタマー・インタラクション・センター・プラットフォームのアンケートモジュールです。本モジュールでは、シングルベンダー、シングルプラットフォームの効果的なアンケートソリューションを提供、管理時間だけでなくITコストの削減を実現します。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセス オートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax

日本

〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp