

ホテルの次世代標準を、いち早く。

イータブ・プラス[®]



※設置イメージ

客室専用タブレットによる、
選り抜きのコンシェルジュのようなサービス。

eeTAB^{*}

お客様の導入事例と効果のご紹介

CASE 1

金融関係某社様

分散していた業務を
CastingTableで
一括処理!



導入前

200人規模のコンタクトセンターを管理者2名で運用。簡易なツールでスケジュールを作成。各種帳票の作成や勤怠処理に10人日費やしていた。また、上司への報告やエージェントからの不満調整により、スーパーバイザーの負担や悩みが増加傾向にあった。

導入後

CastingTableで全ての処理が可能となり、5人日程度まで業務短縮を実現。上司への報告がスムーズになり、また、エージェントからの不公平感による不満が減り、従業員満足度向上に繋がった。

CASE 2

某テレマエージェンシー様

エージェントコスト
削減と業務処理の
大幅短縮!



導入前

エージェント数350人規模のコンタクトセンターを管理者3名で運用。季節により呼数変動があり、呼量予測とシフト作成、勤怠管理、給与処理に15人日も費やしていた。

導入後

業務処理にかかるトータル時間が6人日に短縮。また、季節による要員の調整を行うことにより、エージェントコストが年間平均で10名分程度の削減を達成した。

CASE 3

某通販会社様

公平なシフト配置で
エージェントからの
不満を解消!



導入前

最大3,500人規模のコンタクトセンターを管理者8名で運用。要員の過不足が発生し、追加の要員をアサインする場合は、偏ったエージェントになり不公平感があった。

導入後

管理稼働約25%削減、エージェントコスト約10%削減。CastingTableの追加出勤募集の機能により、公平な募集や応募が実現し、不公平感が一気に解消された。

コンタクトセンターのマネジメントを
最適化するWFMツール

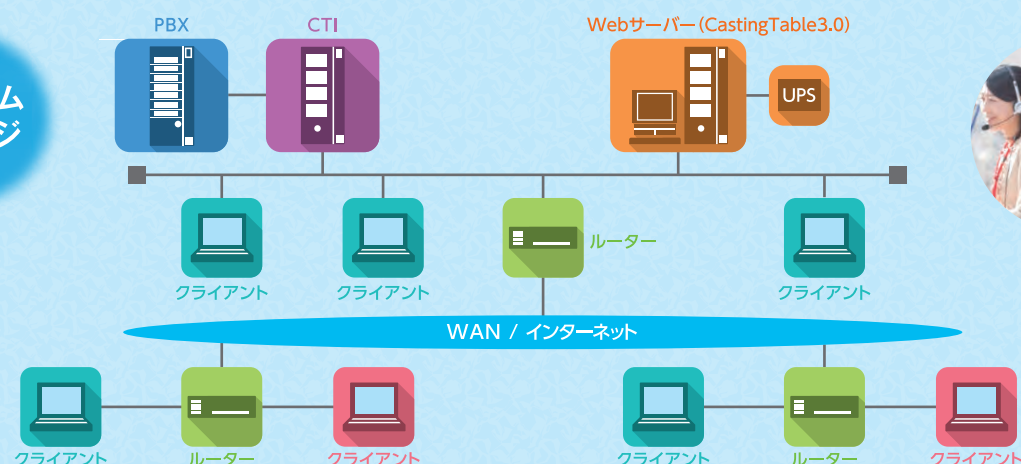
Casting Table 3.0

人員のコスト
削減に!

サービス品質
向上に!

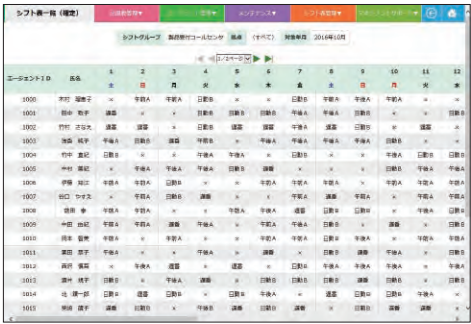
管理労力の
低減に!

エージェントの
不満解消に!

システム
イメージ

独自の優れたユーザビリティで、コスト削減とサービス品質向上を実現！

CastingTable3.0は、コンタクトセンターを効率よく運営するためのWFM（ワークフォース・マネジメント）ツールです。
CTIとの連携による高精度の呼量予測から最適な勤務シフトの作成、エージェントの業務スキルを考慮したスケジューリングの適正化などにより、運営コスト削減とサービス品質向上を同時に実現します。

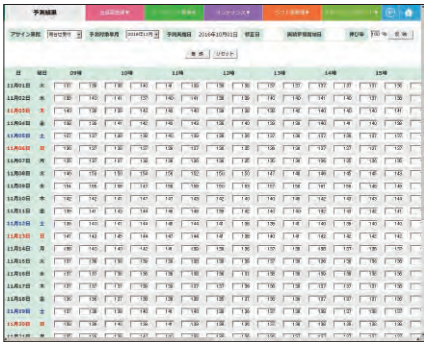


1

特長

業界では唯一の
SA (Simulated Annealing) 手法※による
適正なシフト表作成

必要な時間帯に必要な人員を的確に配置。お客様を待たせない万全なシフト体制でCSの向上と人件費削減を同時に実現します。
※待ち時間シミュレーション評価を付加したSA(Simulated Annealing)最適化手法は、東日本電信電話株式会社様とNTTコミュニケーション科学基礎研究所様が特許申請。



2

特長

国内の
コンタクトセンターに合わせた
きめ細やかなマネジメントが可能

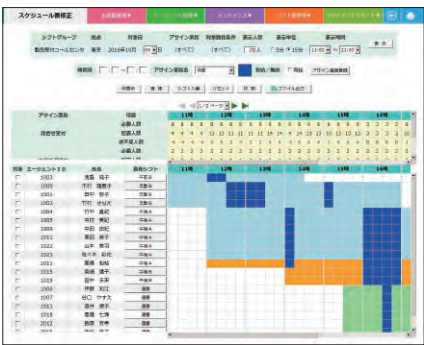
勤怠管理をはじめ、労働時間や賃金などの複雑な雇用条件をシフト表に反映するなど、エージェントを考慮したシステムで不公平感のない業務環境を実現します。また、呼量実績を30分単位で監視しているため、想定外の呼量にも迅速に対応が可能です。

3

特長

可視化による
把握しやすい業務管理で
スーパーバイザーの手間を軽減

業務予定と実績を線表表示で可視化することで、すばやい業務把握と判断が可能となります。また、直感的に操作できる分かりやすいインターフェースで、スーパーバイザー／エージェントの業務効率を向上します。

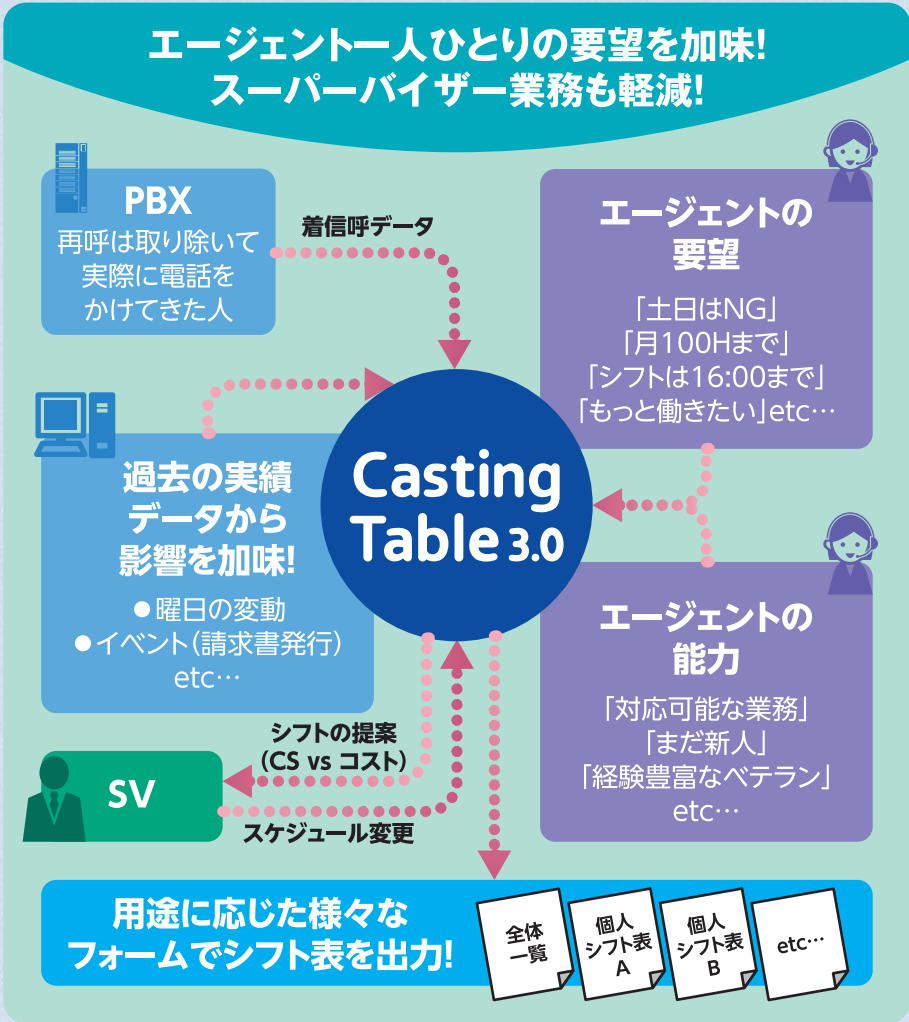


4

特長

導入しやすい価格設定
トータルコスト削減のために
最適なシステム

コンタクトセンターの運営コストの約70%は人件費といわれています。CastingTable3.0は、初期導入、メンテナンスコストを低価格で提供しているため、群を抜いた投資効果を発揮いたします。



Workforce Management System

Casting Table 3.0

クラウドサービス

**先進のWFMシステムが
サーバ投資不要で手軽に実現！
事業計画に柔軟に対応できます！**

コンタクトセンター向け
ワークフォースマネジメント管理作業の
最適なソリューションを提供する『CastingTable3.0』。
その先進のWFMシステムが
クラウドサービスでご利用いただけます。
クラウドサービスなら、お客様は『CastingTable3.0』を
実装するサーバなどの資源を意識することなく、
コンタクトセンター事業計画に合わせて
ワークフォースマネジメントを推進できます。



● クラウドサービスの特徴

お客様の初期
導入費用を抑え、
安価な月額費用で
サービス
提供

CastingTable3.0
の機能を
フルサポート

お客様の
ニーズに合わせた
カスタマイズも
サポート可能

強固な
ファシリティ
環境下でクラウド
サービスを
運用

● セキュアなクラウドサービス

信頼あるデータセンターを利用し、
万全なファシリティでお客様データをガード

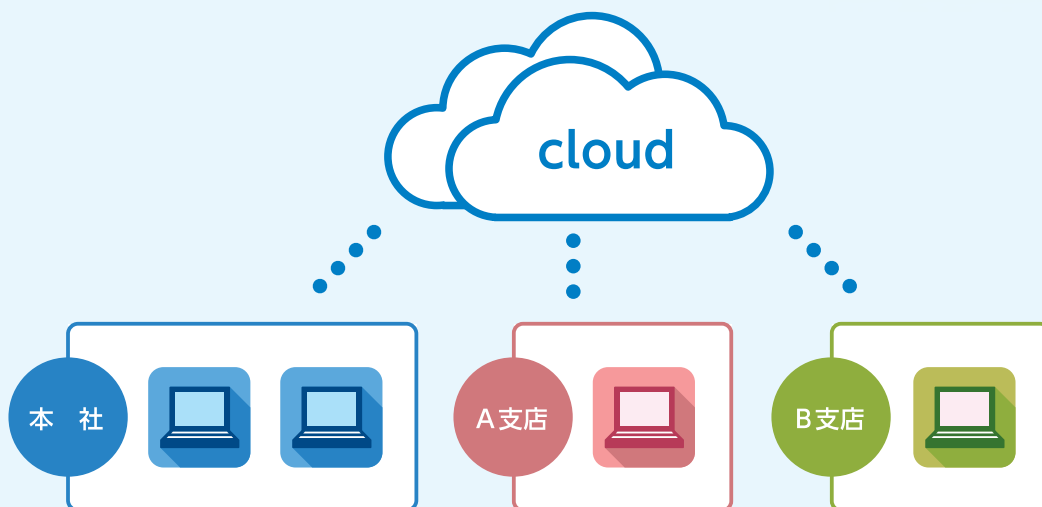
- 震度7でも倒壊しない免震建物、複数系統電源、
無停電電源装置による電源供給、高感度火災検知消火設備
- 有人監視、セキュリティゲートなど、設備と人による
管理を併用した万全のセキュリティ体制

ユーザ認証方式、暗号化により
お客様データをガード

- グローバルアドレスによる接続認証
- お客様指定のユーザIDとパスワードによる
お客様専用サービス接続認証

● 導入イメージ

クラウドサービスだから、サーバーが不要！
インターネットに接続できる Windows PCがあれば、
どこからでもご利用できます！



Workforce Management System

Casting Table 3.0

スマートフォン版で エージェントの利便性アップ！



「働き方改革」を強力に支援！

好評のWFM（ワークフォース・マネジメント）システム『Casting Table 3.0』がスマートフォンにも対応！ シフトの確認・申請・追加応募がいつでもエージェントのスマートフォンのできるので、スケジュールリングの利便性がアップ！ コンタクトセンターの働き方改革に大きく貢献します。

いつでも
どこでも
シフト表を
チェック！

シフトの
申請が
すぐできる！

追加出勤
募集にも
すぐに対応
可能！

テレワークも
スマホで
出退勤打刻！

シフトの確認・申請・追加応募が、いつでもどこでもスマホで!

●追加出勤募集通知

急を要するスーパーバイザーからエージェントへの追加出勤募集の通知を目立つ位置に表示。エージェントが気づいて即座に対応できます。

●出退勤打刻

出退勤の打刻がスマートフォンでどこにいても可能です。直行や直帰、またテレワークの出退勤管理にも役立ちます。

●シフト申請

出勤時でなくとも、シフト申請がスマートフォンですぐに行えます。休日や夜間でも都合のよいときに申請しておけるから便利です。

●追加出勤応募

増員や欠員による補充が必要になった際も、一斉に募集がかけられ、エージェントが手元ですぐに確認できるから、公平かつスピーディーな募集が可能です。

●シフト表参照

オフィスでメモを取ったりしなくても、スマートフォンでいつでもシフト表が確認できます。常に最新のシフト表が確認できるので安心です。

●お知らせ

製品説明会、各種研修の実施など、エージェントへのお知らせを記載できる掲示板です。広いスペースで長文や一覧も表示させられます。



エージェントとスーパーバイザーのやり取りに必要なすべてをスマートフォンに凝縮! 機能のカスタマイズにも対応いたします。

システム構成

スマートフォン閲覧専用サーバーを設けてセキュリティを確保。

基幹サーバーとは別にスマートフォン専用のサーバーを用意。基幹サーバーへの外部からのアクセスを制限し、セキュリティを確保します。また、スマートフォンの画面にエージェントの実名を表示せず、プライバシーに配慮しています。

