



バリューパックセンター

VALUE PACK CENTERはハイブリッド型のコールセンター。
既存センター運用のみではなく、在宅運用モデルがあればパンデミックや災害時にも影響を受けることなく窓口の持続が可能です。

おすすめポイント

POINT1

低コスト&素早くコールセンターを開設！

別の業務と同時並行で行う「シェアード体制」をとることで、ゼロから立ち上げを行うコールセンターよりもスムーズかつお得にご利用頂けます。

POINT2

ハイブリッド型センターだから緊急時も窓口を存続できる！

バリューパックセンターは、弊社が札幌市に構える従来型のコールセンターと在宅コンタクトセンターのハイブリッド型コールセンター。WFM(ワークフォースマネジメント)で予測した必要人数だけをリソースとして使えるので、無駄なコストが発生しません。また、在宅コンタクトセンターがあればパンデミックや災害時にも影響を受けることなく窓口の持続が可能です。

POINT3

WFMで稼働率を最適化！

WFM(ワークフォースマネジメント)とは、顧客の動向や人員配置をデータ化・分析し、コールセンターにおける人員配置のマネジメントを最適化すること。

CRTMのバリューパックセンターではWFMを活用することでオペレーターの稼働率を最適化し、コストを最小限に抑えています。特に夜間や早朝などは余剰人員が発生しやすく、コストを最低限に抑えることに適しています。

ハイブリッド型センターの特徴



WFMによる呼量予測



エージェントへ通知



自宅待機中のエージェント

WFMにて呼量増加と人員不足が予測された場合は、専用のモバイルアプリケーションを通じて自宅待機中のエージェントへ稼働要請の通知が出されます。稼働要請を受諾したエージェントは在宅センターで稼働します。このシステムにより、センター勤務のエージェントが不足する時だけ在宅の人員を増員することが可能となります。また、エージェントは隙間時間を生かして柔軟に稼働することができます。