

## お客様概要

旅行

## ウェブサイト

www.delta.com

## CXoneソリューション

- CXone Omnichannel Routing(オムニチャネルルーティング)
- CXone Analytics(分析)
- CXone Workforce Optimization(ワークフォース最適化)
- CXone Open Cloud Foundation(オープンクラウドファウンデーション)

## 実現した成果

- エージェント不足を100%解消
- スケジュールを98.5%効率化
- スケジュールコストを12%削減
- エージェントの勤務超過時間を73%削減

## CXoneに対する評価

CXone Workforce Optimizationで作成したスケジュールに基づいて、予約・セールス部門の要求事項であった、エージェントの勤務時間の各時間枠への均等配分を行うことで、従来のワークフォースマネジメント(WFM)ソフトウェアで発生していた週末の深刻な人手不足が解消できました。

## デルタ航空、CXoneで働き方改革に成功

### デルタ航空について

デルタ航空は、データ主導のベンチマーキング手法を用いて、サービスレベルと収益性の両方を改善させる効率化向上のためのロードマップを作成しました。デルタ航空は、CXone Workforce Optimizationを活用して、最も高コストで複雑なエージェントのスケジューリングと配置を行うことによって、カスタマーコンタクトセンター業務に革新性と飛躍的なパフォーマンスの向上をもたらしています。

### 課題

デルタ航空の予約・セールス部門は、カスタマーサービス業務の対応レベルと業務効率の向上につながるあらゆる機会とテクノロジーを追求する主導的役割を担っています。「信頼してください。当社のスケジュールは最適です」という謳い文句に不満を感じていた同部門では、現在入手可能な従来型の各ワークフォースマネジメント(WFM)システムで作成されたスケジュールの比較分析調査を実施しました。この調査の結果から、期待する効率性と最適化のレベルを満たすスケジュールを作成できるシステムがないことが判明し、予約・セールス部門はDelta Technologiesと協働で独自の技術を開発することにしたのです。その後も、スケジュールの効率性とサービスレベルを向上させるソリューションの模索を続けていく中で、再度、その時点で入手可能なWFMソリューションと技術の評価を行うことにしました。評価の対象には、CXone WFMも含まれました。この評価では、市場で入手可能なWFMソフトウェア技術が提供する機会を評価し、その中に真に最適なスケジュールを作成できるものがあるかどうかを判断することに主眼が置かれました。

### ソリューション

#### 改善機会の特定

CXone Workforce Optimizationは、コンタクトセンター運用のための最も効率的なスケジュールを作成することにより、人件費を低減させます。独自の予測モデルとアルゴリズムが、エージェント、スキル、処理量、サービス目標の最適解を導き出します。コンタクトセンターの業務要件に合うように、各エージェントのスケジュール(就業日・休日、就業開始時間、休憩時間、その他の活動)を最適化します。予約・セールス部門では、独自のWFMソフトウェアと調査対象の他のWFMソフトウェアで作成されたスケジュールがどの程度最適かを判断するために、以下の環境を用いて、一週間にわたってエージェントスケジューリング機能のベンチマーク評価を行うことにしました。

- 2つの環境
- 3つのタイムゾーンにある6つのコンタクトセンター
- 918名のフルタイムエージェントと151名のパートタイムエージェント
- 2つのスキルタイプ
- スキルベースのルーティング

CXone Workforce Optimizationと、デルタ独自のスケジューリング機能を組み込んだ他のWFMソフトウェアを用いて、同じコンタクトセンターのデータを使用し、上記の2つの環境向けに週次のエージェントスケジュールを作成。それを予約・セールス部門が、週次のプラン、毎日のシフト、休憩スケジュールリングパラメーター、エージェントとスキルの利用可否、営業時間などへの適合性の観点からチェックしました。

NICEのCXone Workforce Optimizationは、デルタの予約・セールス部門で使用されている独自の技術が組み

込まれた他のWFMソフトウェアと比べて、すべての指標において顕著な優位性と改善機会を示しました。デルタ航空は、データに基づいたベンチマーキング手法を用い、サービスレベルと収益性の両方を改善させる効率化のためのロードマップを作成しました。デルタ航空は、CXone Workforce Optimizationを活用して、最も高コストで複雑なエージェントのスケジューリングと配置を行うことによって、カスタマーコンタクトセンター業務に革新性と飛躍的なパフォーマンスの向上をもたらしています。

## NICEについて

NICE(NASDAQ:NICE)は、電話、モバイルアプリ、電子メール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオなどの複数のソースから大量の構造化および非構造化データをリアルタイムで取得・分析することで、戦略的な洞察を提供するソフトウェアソリューションの世界的リーダーです。NICEのソリューションにより、顧客体験と業績の向上、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止といった、人と資産の保護を目的とする「次の最善策」がとれるようになります。NICEのソリューションはフォーチュン100社のうち80社を含む150ヶ国を超える25,000以上の組織で利用されています。製品につきましては右のQRコードからお問い合わせください。

