

TIM Brazil

世界的な通信プロバイダーが Operations Bridge Analytics でコストを削減し、データを活用してカスタマーエクスペリエンスを改善。



概要

Telecom Italia Mobile 子会社の TIM Brazil は、ブラジルのすべての州にサービスを提供する代表的なモバイル事業者です。顧客満足度の改善と市場シェアの拡大のため、同社はカスタマーサービスプロセスを最適化する必要がありました。

課題

TIM Brazil はカスタマーエクスペリエンスを重視しています。この傾向が特に顕著なのがコールセンターです。同社のコールセンターでは、音声自動応答 (Interactive Voice Response、IVR) システムを通じて、顧客が必要としている回答を迅速、効率的、自動的に提供しています。この IVR システムは、月間数百万件の

電話に対応しています。しかし、さまざまなシステムエラーにより、一部の電話が誤って人間の担当者に転送されることがあったため、カスタマーエクスペリエンスと電話対応コストに悪影響が生じていました。

複雑な環境、大量のデータ

- 6,500 万人の顧客
- 顧客からの問い合わせは月間数千万件
- 毎日 60GB のログデータを生成
- 準リアルタイムの情報の必要性

TIM Brazil はビジネスインテリジェンスレポートリングシステムを使用して情報を収集していました。しかし、電話の件数が多く、IVR インフラストラクチャが複雑なため、収集したデータの履歴レポート (データ収集の 2 日後に生成) にしかアクセスできませんでした。その結果、問題を検出するのに数日を要し、トラブルシューティングや問題解決をタイムリーに行うことが高コストかつ困難でした。

ソリューション

OpenText™ Operations Bridge Analytics は最先端のプラットフォームです。通常のポイントソリューションツールとは異なり、革新的な機械学習インテリジェンスに基づき、ログやイベントに関するインサイトを直感的に取得し、アノマリをリアルタイムで検出でき



概要

- **業種**
電気通信
- **所在地**
ブラジル、サンパウロ
- **課題**
IVR 対応システムをリアルタイムで可視化して、パフォーマンス、顧客満足度、収益を最適化する。
- **製品とサービス**
Operations Bridge Analytics
- **成功ポイント**
 - + 主要 KPI (人間の担当者への誤転送につながった IVR システムエラー数) を 40% 削減
 - + ビジネスデータフローおよび IT インフラストラクチャにおける逸脱の検知、関連付け、対応を準リアルタイムで実行
 - + 単一のダッシュボードで IVR の状態を管理
 - + アラートを用いて予防的にアノマリに対応し、KPI に悪影響が生じる前に問題を解決

「Micro Focus (現在はOpenTextグループ) Operations Bridge Analytics により、中小企業でもトラブルシューティングに費やす時間を短縮できます。Operations Bridge Analyticsのおかげで、弊社では数日ではなく数分で問題を特定できます」

PEDRO BOMENTE氏

ITマネージャー
TIM Brazil

「Micro Focus (現在は OpenText グループ) Operations Bridge Analytics により、人間の担当者への誤転送を 40% 減らして、電話対応コストを大幅に削減できました」

PEDRO BOMENTE氏

IT マネージャー

TIM Brazil

お問い合わせ



ます。IT チームは、単一のダッシュボードビューを通じて、ビジネス指標や技術指標にほぼリアルタイムでアクセスできます。

そして、各指標を関連付けることで、電話件数がサービスパスや IVR アプリケーションのパフォーマンスに及ぼしている影響を把握できます。IT チームは、レポートングシステムにデータが蓄積および集積されるのを待ってからエラーを見つけるのではなく、大量の未加工 IVR データから情報を抽出し、それを正規化およびインデックス化して、自動的かつ準リアルタイムで問題を検出できます。人間の担当者に対する電話件数の増加を現在または過去のデータフローと比較できるため、IT チームは障害を早期に特定して、適切に対応できます。

成果

Operations Bridge Analytics を使用して IVR システムの状態を継続的にモニターすることで、TIM Brazil は電話の誤転送を 40% 削減しました。また、IT インフラストラクチャのパフォーマンスの把握および最適化により、新規顧客のオンボーディングも向上しました。その結果、カスタマーロイヤリティと市場シェアも改善しました。

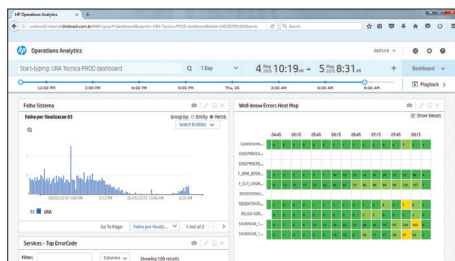


図 1. 内部エラー数

このダッシュボードビューの左上の画面 (Falha Sistema) は、人間の担当者への誤転送につながった IVR 内部エラーの合計数を示しています。右上の画面は、IVR システムが SOA サービスパスの IT サービスにアクセスする際によく発生する一般的なエラーを示しています。

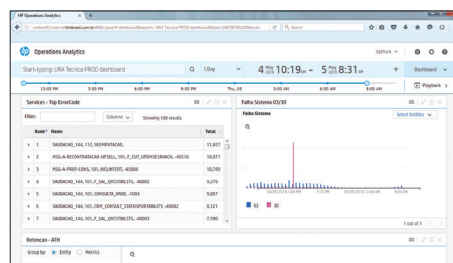


図 2. 上位エラーコード

このビューには、発生頻度の高いエラーコードが動的に表示されます。[System Failures (システム障害)] (Falha Sistema) 画面のエラーコード「03」は、TIM Brazil が重視する主要指標です。

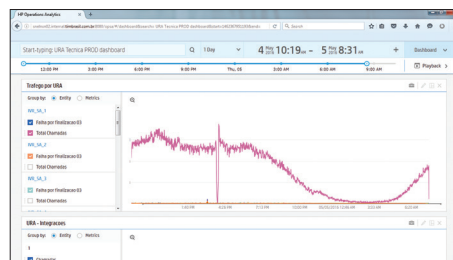


図 3. 合計電話件数

このダッシュボードビューには、「03」(主要指標) の障害と IVR サーバーあたりの合計電話件数が表示されます。この障害の数を削減することで、人間の担当者が対応する電話件数を直接減らし、この KPI を引き下げることに成功しました。

主な特長

- 高度なマシンデータ
- 検索とインデックス化
- 根本原因分析
- ログおよびイベント分析
- 予測分析
- アノマリアラート

詳細はこちら：

www.microfocus.com/opsBridgeAnalytics

www.opentext.com