

DX推進の現状を評価、数値化し課題を明確化 エラオートレスなカスタマーサポートを支援

KDDIエボルバ

コンタクトセンターとバックオフィスセンターの構築・運用ノウハウを保持。KDDIエボルバでは、企業のセンター運用やDX推進の現状を評価し、課題を明らかにする「アセスメント・コンサルティングサービス」も提供している。

成長と競争優位性の両方を確保し、顧客体験を向上させる。DX推進の現状を評価し、課題を明らかにする「アセスメント・コンサルティングサービス」も提供している。

課題感をもつ企業が抱える「運用に精通していない人が設計をする」と期待した効果が得られないケースが多い。カスタマーサポートの分野で窓口のフロント業務から帳票処理やシステム入力作業などバックオフィス業務の全体をみた柔軟なDX化が難しい理由はそこにある。



企画本部コンサルティング部 田村敏紀部長

「外注した場合と比較、登録の運用フローの可視化によって、当初クライアント企業に提案していた以上の領域の業務を自動化することができている」と田村氏。

「当社では社員が楽に活動できる環境を整え、DX推進の現状を評価し、課題を明らかにする「アセスメント・コンサルティングサービス」も提供している。」

「運用に精通していない人が設計をする」と期待した効果が得られないケースが多い。カスタマーサポートの分野で窓口のフロント業務から帳票処理やシステム入力作業などバックオフィス業務の全体をみた柔軟なDX化が難しい理由はそこにある。

「外注した場合と比較、登録の運用フローの可視化によって、当初クライアント企業に提案していた以上の領域の業務を自動化することができている」と田村氏。

「当社では社員が楽に活動できる環境を整え、DX推進の現状を評価し、課題を明らかにする「アセスメント・コンサルティングサービス」も提供している。」

「運用に精通していない人が設計をする」と期待した効果が得られないケースが多い。カスタマーサポートの分野で窓口のフロント業務から帳票処理やシステム入力作業などバックオフィス業務の全体をみた柔軟なDX化が難しい理由はそこにある。

「外注した場合と比較、登録の運用フローの可視化によって、当初クライアント企業に提案していた以上の領域の業務を自動化することができている」と田村氏。

「当社では社員が楽に活動できる環境を整え、DX推進の現状を評価し、課題を明らかにする「アセスメント・コンサルティングサービス」も提供している。」

「運用に精通していない人が設計をする」と期待した効果が得られないケースが多い。カスタマーサポートの分野で窓口のフロント業務から帳票処理やシステム入力作業などバックオフィス業務の全体をみた柔軟なDX化が難しい理由はそこにある。

「外注した場合と比較、登録の運用フローの可視化によって、当初クライアント企業に提案していた以上の領域の業務を自動化することができている」と田村氏。

「当社では社員が楽に活動できる環境を整え、DX推進の現状を評価し、課題を明らかにする「アセスメント・コンサルティングサービス」も提供している。」

「運用に精通していない人が設計をする」と期待した効果が得られないケースが多い。カスタマーサポートの分野で窓口のフロント業務から帳票処理やシステム入力作業などバックオフィス業務の全体をみた柔軟なDX化が難しい理由はそこにある。

※2021年10月11日 第7320号 電波タイムズ 4面

※掲載紙面は「電波タイムズ」社の許可を取得し転載しています。

※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。