

# サポート業務効率化技術

2008年3月更新

## 概要

ハードウェア保守やヘルプデスクといった顧客の問題解決業務は、サービスエンジニアやエージェントといった人間が問題解決にあたるため、個々の要員の問題解決能力を高めること、適切に人的リソースを配置することが全体的な生産性の向上につながります。IT化されたサポートサービスでは、修理記録や対応記録といった大量の電子化データが蓄積される運用がされています。これらのデータ分析により要員の生産性を高める問題解決知識(ナレッジ)の効率的な作成(図1)とコンタクトセンターの要員数やスケジュールなどを最適に配置する(図2)ことが可能となります。

## 技術のポイント

- ・ 数10万件の大規模文書に対する高速な階層型文書クラスタリングによる網羅的に頻出事例の検出
- ・ 同技術を用いたナレッジ管理/検索システム
- ・ 現状の要員配置やCTIログを入力としてヘルプデスクの接続率、待ち時間といったKPIの高精度シミュレーション
- ・ 同シミュレーション技術を用いた要員配置の最適化システム

## 適用例

- ・ 対応記録からのコンタクトセンターのFAQ整備 (参考: Azbyテクニカルセンター)
- ・ ハードウェアの修理伝票から保守作業手順や修理金額の見積もり情報の導出
- ・ コンタクトセンター診断サービス (参考: センタードック、BPM-C)
- ・ コンタクトセンターの要員配置などの運用計画の立案

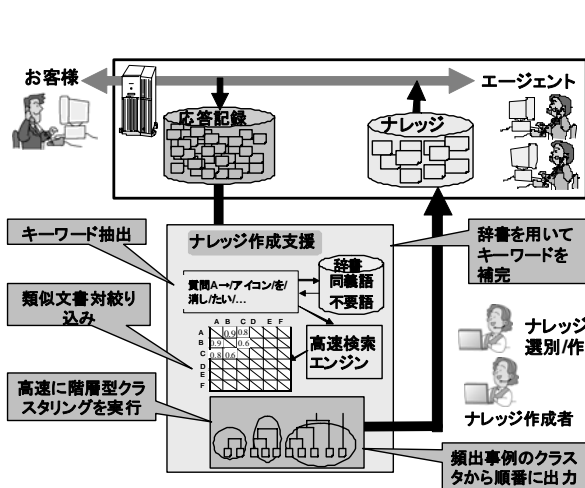


図1 ナレッジ作成支援技術

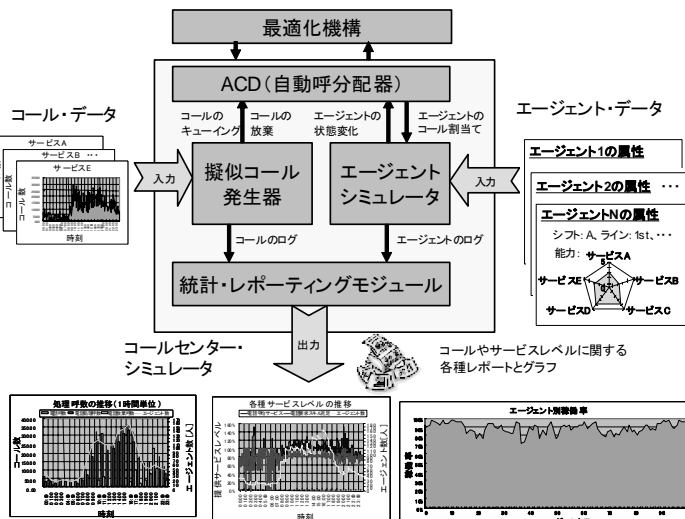


図2 要員配置支援ツール