



Vol.18 「レポート」の極意 後編 ~オペレーターのパフォーマンス~

個人ごとのレポート把握で、センターの仕組み改善・育成に繋ぐよう

ヒーヒー



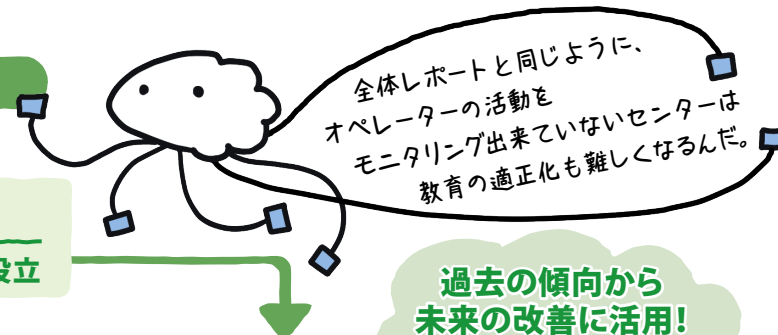
オペレーターのログイン情報から、お客様の対応履歴や時間や、その他ログイン中のすべての活動をレポートとして確認することが出来る

オペレーターの活動レポート



オペレーター行動の可視化

状況を把握することで、フロー改善や教育に役立つ



その瞬間の業務改善に活用!

過去の傾向から未来の改善に活用!



リアルタイムレポート Real-time Report

オペレーターのパフォーマンス

ヒストリカルレポート Historical Report



リアルタイムレポートは、オペレーターのその場のフォローに

Omnia LINKのレポート例

ヒストリカルレポートは、オペレーターの教育に

Omnia LINKのレポート例

✔ 離席コードで可視化の工夫を

上記レポートの「AUX・離席」には「その他の仕事」「休憩」など様々なケースがある。離席コードをあらかじめ登録しておくことで、簡単に離席理由を把握できるようになる。

✔ 数字から、状況を想像して行動することが大事

レポートを見て、フォローするのは管理者自身。その為、数字を見たときの現場の想像力がとても大切。例えば、通話時間が10分を超えている際、フォローが必要か否かを管理者間同士で意識合わせしておくことが、リアルタイムレポートの価値を最大化する行動に繋がる。

✔ 過去の傾向・成長からしっかりマネジメント

オペレーターごとのヒストリカルレポートは、その人の成長や傾向が見えやすい。日々の声掛けだけでは、改善が難しい課題については、しっかり教育の機会を持つことが大切。

✔ 全体平均と個別の傾向で、適切な教育設計

個別の分析をする際、同時に全体の傾向を把握することが必要。全体傾向と一致する傾向であれば、集合研修や仕組みからアプローチした方がベター。一方、そのオペレーター個人に強い傾向であれば、個別のフォローが効果的。

Point!

レポートの活用

レポートは、数字を正しく表してくれるけど、その数字をどう使うかを意識することが大切。活用したい方法に合わせて、数字の取り方をあらかじめ決めておいたり、数字に合わせた行動を決めることが重要だよ

