

コールセンターサービス

コネクテッドカー向けコールセンターサービスの可能性をフルに引き出す

WirelessCarの「コールセンターサービス」は、自動車会社が安全で専門的なコールセンターを活用した顧客サービスを提供できるようにする製品です。世界的に実績のある安全サービスとコンシェルジュサービスを標準でセットしています。APIとポータルを両方を提供することで、自動車会社のエコシステムへ簡単に統合でき、コネクテッドカーのデータとサービス活用の可能性を大きく拡げます。

コネクテッドカーがコールセンターに新たな課題をもたらす

コールセンターは、自動車テレマティクスの黎明期からコネクテッドカーサービスの提供には欠かせない存在でした。コールセンター事業者とOEMとの関係は、ドライバーの要求に応じてロードサイドアシスタンスを手配するといったコネクティビティとは無関連のサービスの提供から、コネクテッドカーを導入してより包括的かつデータ主導型サービスの提供へと発展しました。

この進化は新たな課題をもたらしました。たとえば事故時に車両から送信される大量のデータの管理と可視化、車からのデータとドライバーの音声通話とのマッチングなどです。しかも、ドライバーが応答できるかどうか不明な、ストレスの多い状況で行わなければなりません。コールセンターが専門的かつ効率的にドライバーを支援し続け、OEMブランドの代表であり続けるには、新しいプロセスとツールが必要です。

OEMは次のような要素に合わせて、複数のコールセンターを利用することができます。

- 事業を展開している市場
- 専門性のレベル
- 対応している言語
- 認可あるいはトレーニングを受けているサービスのタイプ

OEMとドライバー両方のニーズを満たすコールセンターサービス

コールセンターサービスは、OEMが顧客へファーストクラスのコールアシスタンスを提供できるツールを求める声から生まれました。当社のコールセンターアプリケーションは、コネクテッドカーから送られるサービス要求を提示し、最も優先度が高いサービス要求が最初に処理されるようにします。サービス要求の効率的な管理と可視化により、処理時間と情報配信が最適化されます。

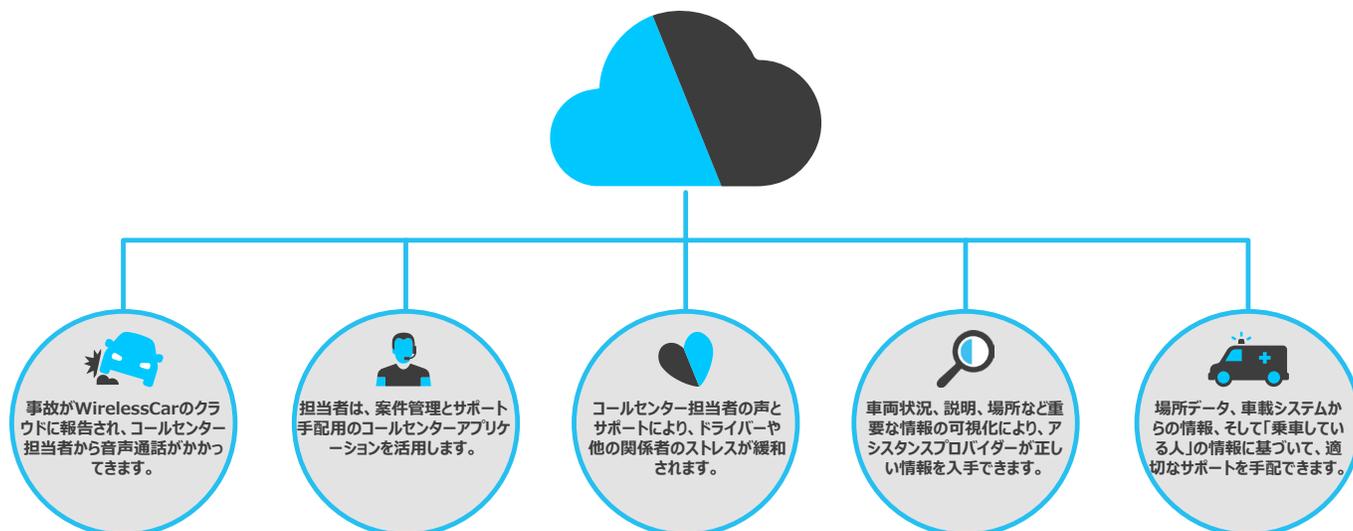
さまざまな車載システム、車両の場所、そして車両の特性などのステータス情報がすべて表示されるので、アシスタンスプロバイダーが車両を見つけるのをサポートできます。コールセンターのテレフォニーシステムとの統合により、車両からの音声通話とデータの両方を、専門のトレーニングを受けている担当者に引き継ぐことができます。

故障・緊急電話サービスに加えて、コンシェルジュサービス、現地案内、ナビゲーション、ドアロックのリモート解除、盗難発生時の車所有者への通知、盗難車の追跡・機能停止も、OEMに代わって当社の製品とコールセンターの担当者で対応します。

コールセンターサービスの可能性を最大限に引き出す

当社のWebベースのアプリケーションは、サービスのタイプやプロバイダーを問わず、コネクテッドサービスの正しい処理に関するガイダンスを担当者に提供します。基盤にある車両通信やプロトコルの複雑さを排除し、構造化されたデータ形式で提示するため、担当者は状況を迅速に理解することができます。このため担当者は、乗車している人のニーズに効率的に対処し、サポートを手配できるようになります。高度なトレーニングを受けたプロが支援する専門

的なコールセンターサービスにより、顧客の期待に応えられるだけでなく、それを越えることができます。このためには、国境を越えるコールセンターパートナーのネットワークを活用することで自動車会社のコールセンターサービスは顧客の期待どおりスムーズに機能するようになります。では、WirelessCarのコールセンターサービスは、自動車会社がサービスを実現するためにどのように役立つのでしょうか？



WirelessCarのコールセンターサービスの主なメリットと機能

- 統合に必要な作業が少ないため、開発時間が短縮でき、グローバルな拡張性が実現し、メンテナンス費用も削減できます。
- コールセンターサービスには、Webベースの担当者向けアプリケーションが含まれているため効率が向上し、トレーニング費用が削減できます。さらに複数のコールセンター間でのプロセスと業務の合理化・標準化ができます。
- コールセンターの担当者に顧客、車両、車両の状態に関するデータを提供できるので、既存サービスの改良、新サービスの開始、顧客サービスの改善が可能です。
- コールセンターサービスは、車両データと個人/ドライバーデータの両方を保護します。複数の国で運用されている高セキュリティ製品であり、その性能は、この製品を利用している数百万のユーザーと車両によって世界的に実証されています。

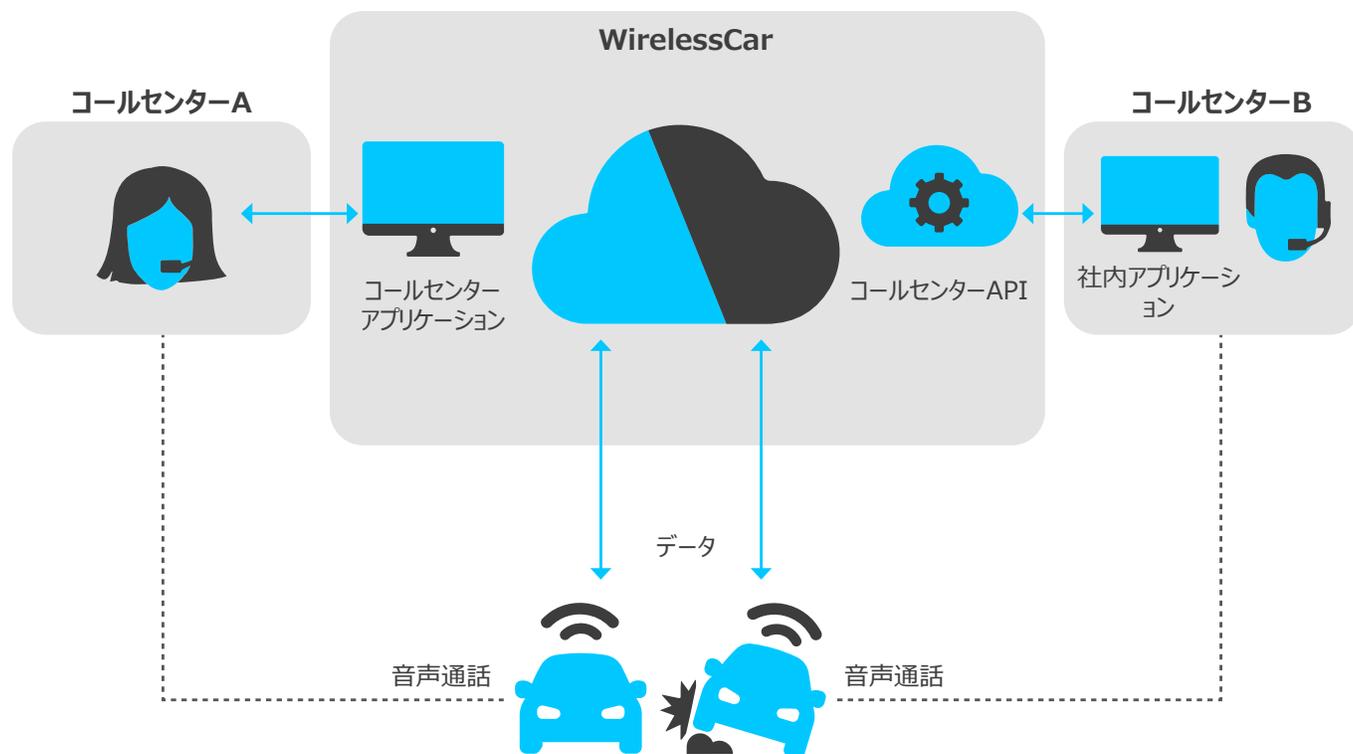
WirelessCarのコールセンターサービススイートは、次のような標準化されたサポートを提供します。

- 緊急電話 (eコール) & 自動衝突通知 (ACN)
- 故障電話 (bコール) / ロードサイドアシスタンス
- コンシェルジュコールサービス (iコール) 、ナビゲーションサポート付き (POIを車に送信)
- 盗難車追跡 (SVT)
- 盗難時リモートロック (RVI)
- 盗難防止アラーム通知 (TN)
- リモートサービスアクティベーション

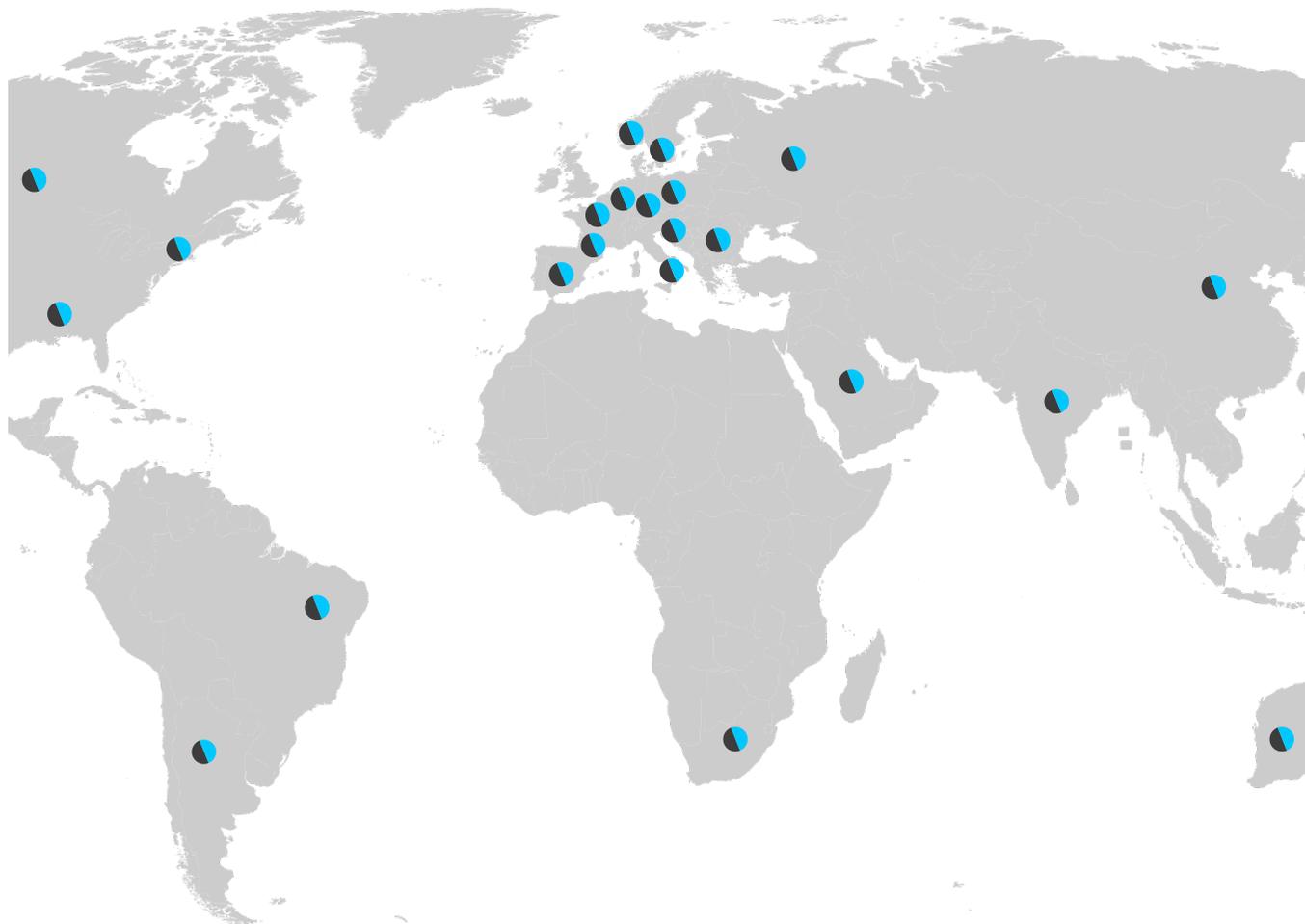
ニーズに応じた柔軟な統合

コールセンターサービスは、さまざまなコールセンターとの異なるレベルの統合を支援する柔軟な製品です。最小限レベルの統合はすばやく実装でき、コールセンターは当社のWebアプリケーション（コネクテッドカーサービス専用設計された案件管理ツール）を使用します。電話の量が増えてくると、応答時間の短縮と追加の機能に対するニーズも増えますので、その場合は、お使いのコールセンターテレフォニーシステムとの統合レベルを高めることをお勧めします。

WirelessCarは、コールセンターの担当者やインフラは提供しませんが、コネクテッドサービス（上記参照）に対するサポートと、関連するプロセスフローを支えるツールを提供します。当社の目標は、自動車会社から選ばれたコールセンタープロバイダーが、その従業員やインフラストラクチャも含めて、可能な限り最高のサービスを顧客に提供するのをサポートすることです。当社はまた、自動車会社が契約しているコールセンタープロバイダーと密接に協力して、トレーニングのニーズ、技術サポート、テレフォニーの統合などを補完します。



当社のコールセンターサービスが、グローバルパートナーネットワークの統合を可能に



緊密な統合と、よりスムーズな コールセンター運用を可能にするAPI

サービスプロバイダーは当社が提供するAPIを使用することで、既存のコールセンターツールを当社のコールセンターサービスと統合できます。このAPIでは、コールセンター担当者がサービス要求を管理でき、案件に関連する音声電話を受けたコールセンター担当者に割り当てることなどが可能です。このAPIではさらに、担当者がリモートコマンドを開始することや、サービスの提供期間全体で車両との間で車両状況やデータを要求・受信することもできます。

WirelessCarについて

WirelessCarは、デジタル車両サービスで世界をリードするイノベーターです。当社はサービス開発を加速させ、車両データを消費者、モビリティプロバイダー、自動車会社、そして社会における事業価値へと転換させます。1999年の創立以来一貫して、自動車業界内での経験を積み重ね、専門知識を拡大しています。現在、世界中で事業を展開し、数々の賞を受賞しており、100か国以上で1000万台を超えるコネクテッドカーを走らせています。

本社はスウェーデンにあり、米国と中国にも事業所があります。スマートかつ安全で持続可能なモビリティを実現するために、フォルクスワーゲン、ジャガー、ランドローバー、ダイムラー、日産、スバル・オブ・アメリカ、ボルボ・カーズなどのOEMと協力し、コネクテッドサービスが生み出す価値をフル活用しています。

WirelessCarのコールセンターサービスの詳細については、[当社のウェブサイト](#)にアクセスしていただくか、当社に直接連絡してミーティングまたはデモをご予約ください。

お問い合わせ先

Guillaume Ouellette, Product Manager
guillaume.ouellette@wirelesscar.com

© WirelessCar Sweden AB 2021
2021年11月
www.wirelesscar.com