

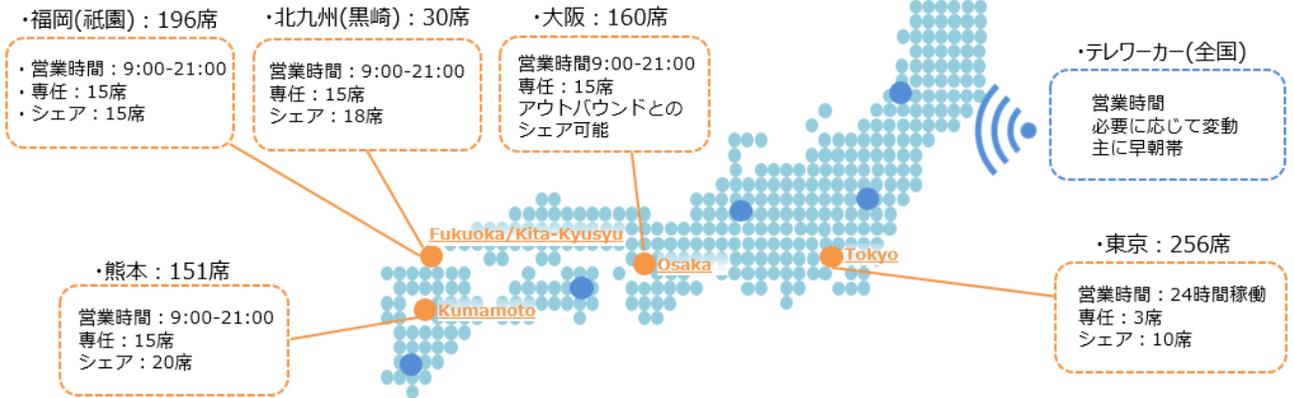
Telework Solution

コンタクトセンター×テレワークのハイブリット運用

豊富な実績と様々な業態のノウハウを持つ「自社コンタクトセンター」と「テレワーク」を連携することで、企業様が抱えるあらゆる課題に対し多面的に解決策を提案します。

全国各地にある自社コンタクトセンターとテレワーカーを有機的に結び付け、それぞれの弱点を補いつつハイブリッドな運用を実現します。

全拠点+テレワーカーを活かしたリソースを活用



ハイブリッド運用イメージ

【お客様】



【拠点センター】



お客様からの着信を拠点センターで集約し、拠点ワーカーと在宅ワーカーに振り分けることでハイブリッド運用を行う

【拠点ワーカー】



◆ 平時の運用

一定数の呼量を日々受電する体制はコールセンターで構築し運用

【在宅ワーカー】



◆ 繁忙時や通常時間外の運用

- ・広告出稿時など呼量が増大する際
- ・深夜早朝帯など人手の確保

更にテレワーカーは委任契約の成果報酬型なのでコストを変動費化することが可能！

テレワークの活用に不安を感じますか？



弊社ではテレワークに最適化したマネジメントシステムを導入しています！

企業様だけでなく、テレワーカーの不安や不満を解消した弊社独自の運用体制を構築。
テレワーク業務を安心してお任せいただけます。

スタッフとのコミュニケーションスペース

オンラインテレワークセンター

リアルに近い職場環境を提供し、まるで同じオフィスで働いている感覚を実現



- ✓ 受電対応中の質問やエスカレーション
- ✓ S Vによるラウンド
- ✓ 個別面談（簡易的な面談やトレーニング）
- ✓ 集合研修やミーティング
- ✓ クローズド環境での打合せ
- ✓ ホワイトボードによる全体周知
- ✓ 休憩スペースでのコミュニケーション
- ✓ 各種イベントの実施

テレワーク化に必要な要素もクリアしています

ネットワーク構成

クラウドPBXを導入し、テレワークとオフィスのコールフローを柔軟に設定することでハイブリッド運用を可能とします。
また高セキュリティとハイパフォーマンスを兼ね備えたリモートデスクトップを採用しています。

セキュリティ対策

総務省が発表している『テレワークセキュリティガイドライン（第4版）』に基づき、「技術」「ルール」「人」といった3要素のバランスを考えたセキュリティ対策を実行しています。

【サービスページはこちら】

<https://add.gig.co.jp/service/virtual-online-shop/>
(サービスページ内でもデモ動画をご覧いただけます)

【お問合せはこちら】メール：sales-bpo@gig.co.jp
ギグワークスアドバリュー株式会社

デモ動画はこちら！

