

シスコのコンタクトセンターをシスコ IPCC ソリューションに移行する

コストを削減し、運用を効率的に行い、サービス品質を向上させる

多くの大企業同様、シスコシステムズ®でもコンタクトセンターを複数利用しています。1999年までに、シスコ®はコールセンターを全世界で20ヶ所、設立または買収し、様々な問い合わせやビジネスニーズに対応してきました。

しかし、この環境はビジネス、テクノロジー両面でいくつもの課題をもたらしました。シスコのビジネスマネージャたちは、よりシンプルで、一貫性があり、効率的な運用方法を模索していました。またシスコ IT では非常に多くのシステムやアプリケーションをサポートし、管理するための要件とコストを軽減したいと考えていました。

ビジネス上の利点

- 年間 1000 万件の問い合わせを処理する能力
- 通話振り分け機能の向上によるコスト削減
- エージェントの能力や空き状況に基づく、グローバルルーティング
- 顧客満足度の向上

「私たちは Cisco IPCC を全部で 39 ヶ所に展開しました。最も多い時には1週間で4ヶ所もの移行を成功させたのです」
-- Cindy Mike, Cisco program manager

そこで登場したソリューションが、シスコのコールプロセッシング テクノロジーを導入し、マルチチャンネル コンタクトセンターへ運用形態を変換するという複数年にわたる多段階計画です。この計画では、シスコのネットワークとコールプロセッシング ソリューションの利用を目的に、初めに Cisco Intelligent Contact Management (ICM) システムが、後に Cisco IP Contact Center (IPCC) ソリューションが導入されました。

2005年現在、この新しいインフラは年間 1000 万件以上を処理しています。このインフラにはまず、かかってきたコールをネットワーク上の特定のコールセンターに振り分ける、シスコ ICM システムがあります。また、Cisco CallManager は各コンタクトセンターで着信と発信を処理します。Cisco IPCC は各センター内でのコールの振り分けと管理を担当し、Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) ソフトウェアは、コールを分類し、最適なコールセンターに振り分けるためのメニューを提示します。Cisco E-Mail Manager Option は顧客や従業員からの Eメールを、エージェントの処理のためにキューイングします。Cisco WebView ソフトウェアは、委託

先のデータも含めたコールセンター業務の詳細なレポートを作成します。さらに、Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTI OS) Agent Desktop を使えば、エージェントは PC ベースのソフトフォンが利用できます。

大規模な移行から学んだ貴重な教訓:シスコ IT プロジェクトチームは大きな目標をたてました。それは、顧客向けの全てのコールセンターを、スケールメリットを活かし、リソースを共有することでコストを削減できる、部門横断的な仮想組織へ移行させることです。

Cisco IPCC への移行にあたり、この目標は、経営幹部からの支持、プログラム組織、そして綿密な移行戦略を通して達成されました。各コールセンターでは、特定のエージェントが、センターの従業員に対し、新システムの指導を行いました。また、ウェブページなどを通じて、更新情報を伝えるなどの連絡活動も行われています。さらに、ひとつ

のセンターでシスコ IPCC の展開が完了すると、そこで得た教訓が、即座に次のセンターの移行に活かされ、より早く、効率的な移行が行えるようになりました。

その他、各ビジネスソリューションに対する Cisco IT の事例研究は、
Cisco IT @ Work をご覧ください

<http://www.cisco.com/jp> (シスコシステムズ→Cisco IT@ Work)

付記:

この文書に記載されている事例は、シスコが自社製品の展開によって得たものであり、この結果には様々な要因が関連していると考えられるため、同様の結果を別の事例で得られることを保証するものではありません。

この文書は、明示、黙示に関わらず、商品性の保証や特定用途への適合性を含む、いかなる保証をも与えるものではありません。

司法権によっては、明示、黙示に関わらず上記免責を認めない場合があります。その場合、この免責事項は適用されないことがあります。

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco ロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. の商標または登録商標です。その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
<http://www.cisco.com/jp>

お問合せ先(シスココンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter>

© 2006 Cisco Systems, Inc. All right reserved.

Important notices, privacy statements, and trademarks of Cisco Systems, Inc. can be found on [cisco.com](http://www.cisco.com)
Page 2 of 2