



Cisco IT@Work 事例研究:  
シスコ TAC の IP コンタクト  
センター

**Cisco Information Technology**

**April 29, 2005**

- 課題

コールを空き状況に基づき、最適な TAC 担当者へ素早く、インテリジェントに振り分けるシステムを構築する

- ソリューション

TAC への、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアの導入

- 成果

Cisco ICM 導入の効果

- 次のステップ

Cisco TAC が Java アプレットで開発した2つのコラボレーション機能

# 課題: 最適な TAC 担当者へ素早くインテリジェントに振り分けるシステムの構築

Cisco.com

- シスコ TAC は全世界に 11ヶ所のコンタクトセンターを所有  
サンノゼ、ソルトレークシティ、ヒューストン、ローリー、ラスベガス、  
ロンドン、アムステルダム、ブリュッセル、北京、東京、シドニー  
全てのコンタクトセンターを有効活用しなければならない
- TAC は毎月平均 100,000 件の問い合わせに対応  
電話、Eメール、ウェブリクエスト
- コンタクトセンターは標準の営業時間内での運営  
最適なエージェントが対応できる時間が限られる  
問い合わせが効果的に処理されない

# ソリューション: Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアの導入

Cisco.com

- **Cisco ICM** により、インターネットや公衆交換電話網 (PSTN) からのコンタクトリクエストをインテリジェントに振り分け
  - サービスレベルの最適化
  - 全世界で一貫したカスタマーエクスペリエンス
  - TAC の人材の効率的な利用と管理
- あらゆるタイプの自動着信呼分配 (ACD) との統合性
  - 買収先が利用していた、異なる ACD を統合する柔軟性

# 成果: Cisco ICM 導入の効果

Cisco.com

- ルーティング費用の削減
  - 月額 30,000 ドルの連絡線費用
  - 月額 19,000 ドルのキャリアルーティング費用
  - 電話の転送費用を大幅に削減
- Cisco Web Collaboration Option の追加
  - 顧客は、Cisco TAC のウェブサイトを通じて、自ら問題を解決するための支援を受けることができる
  - サポート担当者への直接アクセスが容易に
- ニーズに合わせた連携機能を利用したサポート体制の強化
  - Cisco TAC は Cisco Live! を開発

## 次のステップ: Cisco TAC が Java アプレットで開発した 2つのコラボレーション機能

Cisco.com

- **Cisco Live! Collaborative Whiteboard**

エンジニアとリモートの顧客が共同で、ネットワーク設計やネットワークディスカバリ、トラブルシューティングを実施することが可能に

- **Cisco Live! Collaborative Telnet 機能**

エンジニアが、顧客のネットワークデバイスに接続し、トラブルシューティングを実演することが可能に

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 )

Cisco.com



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。