

Cisco E-Mail Manager Option

今日のコンタクトセンターは、単に顧客からの電話対応にとどまらず、完全に統合されたマルチチャネルによる顧客との対話が求められています。Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise Edition および Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition ソリューションを利用すれば、企業は音声、Web、Eメールといった複数の通信チャネルをトランスペアレントに統合する単一のソリューションを実装することができます。これにより、顧客はコンタクトセンターと対話する際に、電話、Webコールバック、Voice over IP (VoIP)、テキストチャット、Eメールなどを選択できるようになります。こうした選択肢を顧客に提供するため、Cisco ICM Enterprise および Cisco IPCC Enterprise では Cisco Web Collaboration Option、Cisco E-Mail Manager Option、Cisco Outbound Option、および Cisco Computer Telephony Integration (CTI) Option が用意されており、各コンポーネントがそれぞれ密接に連携しています。

Cisco IPCC Enterprise Edition は、企業が新しい形の顧客コンタクトへ移行できるようにする戦略的なプラットフォームであり、現在のコンタクトセンターを「顧客インターアクションネットワーク (The Customer Interaction Network)」へと発展させます。顧客インターアクションネットワークは、IP ベースの分散型顧客サービスインフラストラクチャで、進歩を続ける革新的なマルチチャネルサービスおよび Customer Relationship Management (CRM; 顧客対応管理) アプリケーションで構成されます。これらのサービスおよびアプリケーションにより、迅速な対応が可能となり、顧客とのやり取りも円滑化されるため、優れた顧客サービス

を提供できるようになります。顧客インターアクションネットワークでは、顧客サービス機能を企業全体で利用するため、スムーズで、より密に統合されたアプリケーション間の連携によって顧客満足度を高めることができます。

Cisco E-Mail Manager Option の概要

企業の製品やサービスに関する情報が必要な場合、あるいはサポートが必要な場合や取引を行う場合、顧客が Web サイトを利用する傾向はますます高まっています。さらに、顧客は顧客サポートセンターへの連絡に従来主流であった電話に代わる手段 (Eメールなど) を使用するケースが多く、Eメールによるやり取りの量は飛躍的に増大しています。このように、多くの顧客が顧客サービスやサポートの照会を行う際に Eメールに依存するようになってきている現在、コンタクトセンターのスタッフがすべての問い合わせに迅速かつ正確に対応できるような、コスト効率の高い戦略を確立することが課題となっています。迅速かつ正確に問い合わせに対応することは、顧客との関係を強化し、コンタクトセンターの付加価値と効率を高めることにほかなりません。

Cisco E-Mail Manager Option は、企業のメールボックスに送信された顧客からの大量の問い合わせ (または、企業の Web サイト経由で送信された Eメール) を管理するための包括的なエンタープライズクラスのソリューションであり、このような課題を達成できるようにお客様を支援します。E-Mail Manager Option は、カ



スタマイズ可能なビジネス ルールに基づいて、メッセージを分類して優先順位を付け、最適なエージェントまたはサポート チームにメッセージを自動転送します。また、メッセージを転送する際には、内容に関連する応答テンプレートを提示し、さらに必要に応じて自動応答を送信することによって、応答プロセスを迅速化します。

エージェントは、フル機能を持つブラウザ ベースのクライアント ソフトウェアのインターフェイスを通じて、顧客への迅速かつ正確な個別対応を行うための生産性ツール、情報、およびリソースを得ることができます。さらに、Cisco E-Mail Manager Option には、管理者が目標とするサービス基準を確実に満たし、顧客ニーズに精通し、次のビジネス チャンスを生み出すために必要な、キュー管理ツール、レポート ツールが用意されています。

機能と利点

高度なビジネス ルール— Cisco E-Mail Manager のビジネス ルールを利用すれば、自由形式の E メール、構造化された Web フォーム、および FAX や音声メールなどの他の非同期メディアを、効率的かつきめ細かく処理できます。階層的でグラフィカルなルール構築環境が用意されているので、コール センターの管理者は、高度なルール環境を容易に作成し、社内の業務プロセスに適合させることができます。さらに、これらのルールは、コストのかかる IT サポートや開発サポートに頼らなくても構築が可能です。Cisco E-Mail Manager のルール環境には、自動メッセージング処理が含まれています。これにより、メッセージをエージェントやチームに割り当てることができ、メッセージには優先順位や注釈も付けられます。また、エージェントに対してテンプレートを自動的に提示するとともに、自動確認応答、自動応答、および外部への通知を行うこともできます。

柔軟性の高い生産性ツール— これらのツールは、コンタクト センターの生産性を高めるように設計されているので、エージェントは E メールによる問い合わせに対して効率よく効果的に応答できます。フル機能を持つ Web ベースのインターフェイスから直感的に使えるツールにアクセスでき、さまざまなキュー内にあるメッセージの読み取り、メッセージ送信要求、応答が可能です。推奨される、または標準の E メール応答用テンプレートによって、エージェントは推奨される応答または標準の応答を応答フィールドに直接挿入し、一貫性のある信頼性の高い応答をすみやかに作成できます。さらに、Eメールの応答を E-Mail Manager システムの外部にまで拡張する MailTrack 機能によって、案件に詳しい外部の専門家が自分の E メール クライアントを経由してメッセージを受け取り、応答することも可能です。その場合のメッセージの処理は E-Mail Manager の内部で完全に追跡されます。その他の機能としては、送信者およびスレッド通信の履歴、Push/Pull/Pick 方式のメッセージ割り当てオプション、テンプレート作成、スペル チェック、およびキュー管理ツールなどがあります。

多彩な管理ツール— これらのツールによって、管理者は多忙なコール センター環境でのリソース管理を改善できます。強力なフィルタリングおよびバルク メッセージ管理ツールを利用して、管理者は、メッセージの大きさ、キューにとどまっている時間、送信者、その他のメッセージ変数に基づいてキューの負荷を調整できます。レポート ツールが組み込まれているので、管理者はメッセージトラフィック、システム、エージェントおよびグループのパフォーマンス、顧客の問い合わせの傾向に関するレポートを作成できます。さらに、リアルタイムのモニタリングが可能なので、エージェントのアクティビティとパフォーマンス、個人およびスキルグループのキュー ステータスに関する最新情報が確認できる一方、キュー ステータス画面を使用することにより、管理者はメッセージ キューを詳細にモニタし、サービス レベル目標の達成を保証できます。

企業対応の設計— Cisco E-Mail Manager Option は、強力なツールによって E メール管理システムのインストールと設定を容易に行うことができ、企業全体での実装に対応するスケーラビリティを備えた設計となっています。100 を超える設定可能なユーザ ロール設定値、応答オプション、およびメール アクセス パーミッションが用意されているため、システムでは、単一または企業全体の実装に伴う多数のユーザのさまざまな

ニーズに対応できます。Cisco E-mail Manager Option にはオープンな API が組み込まれているので、お客様やサードパーティは、E-mail Manager と CRM パッケージやその他の外部データソースを簡単に統合できます。

Cisco Contact Center のサービスおよびサポート

Cisco Contact Center のサービスとサポートを活用することで、コンタクトセンターの実装に伴うコスト、時間、および煩雑さを軽減することができます。シスコとそのパートナーは、これまで、大規模なコンタクトセンターや、きわめて複雑なコンタクトセンターの設計と導入に取り組んできました。つまり、シスコとシスコのパートナーは、コンタクトセンターソリューションをお客様のネットワークインフラストラクチャに統合するための方法を熟知しているということです。これによって、ビジネス成果をすみやかに実現し、競争力を獲得するためのソリューションを提供します。

このような幅広い経験に基づき、シスコは Services Blueprint によって業界標準を確立しました。Services Blueprint では、Cisco Contact Center ソリューションによってお客様のすみやかな成功を実現するための重要なサービス要件を定義しています。シスコとそのパートナーのサービスプログラムはこの Services

Blueprint に準拠しており、コンタクトセンターソリューションの計画、設計、実装、運用、および拡張を支援する、相互に連携した柔軟性の高い一連の製品を提供します。

このようなサービスを利用することにより、シスコとそのパートナーが蓄積してきた経験を活用することができます。この貴重な経験を活用することで、お客様は、現在および将来のビジネスニーズを満たす弾力的なソリューションを生み出し、維持することができます。

まとめ

お客様がカスタマーサポートシステムを新たに構築する場合でも、あるいは既存の組織構造および従来のシステムと統合する場合でも、Cisco E-Mail Manager Option は、そのきわめて柔軟で拡張性のあるスケーラブルな設計により、インターネット経由で顧客関係を構築するための、コスト効率に優れた実装の容易な戦略を提供します。コンタクトセンターソリューションの一部として実装する場合、Cisco E-Mail Manager Option は、顧客が企業の担当者との対話するための重要なチャネルとなります。真の意味でのカスタマーインタラクションネットワークを目指して、進化は続きます。

©2004 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。この文書で説明した商品、サービスはすべて、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、登録商標、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

URL: <http://www.cisco.com/jp/>

問合せ URL: <http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問合せ先