

Cisco IPCC E-Mail Manager Option による ファクシミリ ルーティング

概要

通常、コンタクト センターの稼働状況を評価する指標には、最高水準の顧客満足度の確保、コストの抑制、および従業員の生産性向上などが含まれます。これらの目標を達成するうえで、次のような点が問題となる場合があります。

- 時間的な制約の多い顧客は、エージェントとの対話を必要としていません。
- 顧客との接点（タッチポイント）が増えると、それを処理するための専門のエージェントが必要となります。
- コールの量が少ない時間帯では行うべき作業が減り、従業員の生産性が低下します。

IPCC Enterprise Edition の Cisco E-Mail Manager Option でファクシミリ ルーティングを使用すれば、顧客満足度を改善し、従業員の生産性を向上させることができます。このオプションによって、発信者は必要なスキルを持つエージェントに対して Fax メッセージを残すことができます。

主な利点

顧客満足度

顧客がエージェントのサポートを必要としない状況は稀ではありません。たとえば、顧客が Fax を送信し、それが適切に処理されると考えられる場合です。Cisco E-Mail Manager Option では、こうした新たな接点が用意されており、さまざまなサービスの提供によって顧客満足度を向上させることができます。

従業員の生産性

コンタクト センターにダウンタイムが存在すると、多くの場合、エージェントの稼働率が低下します。Cisco E-Mail Manager Option を実装すれば、エージェントはコールの少ない時間帯には Fax の内容を検討して顧客への対応が可能となるので、エージェントの生産性を一定に保つことができます。

コストの抑制

顧客との接点が増えると、通常、個々のチャネルを処理するために、専門のエージェントを増員することが必要になります。しかし、Fax オプションを使用すれば、企業は既存のエージェントにより同じユーザ インターフェイスで Fax を処理できます。

主な機能

対話チャネルの追加

顧客は、文書をメールで送ったり、順番を待ってエージェントに情報を提供する代わりに、Fax を送信することもできます。顧客の Fax メッセージは、その要求を処理するための適切なスキルを備えた、次に対応可能なエージェントへとルーティングされます。

自動システム

この統合システムでは、人が介在する必要はありません。Fax をフィルタリングするための専門のリソースを用意する代わりに、Cisco E-Mail Manager Option では、Fax を処理する適切なスキルを持ったエージェント グループへメッセージが自動的にルーティングされます。



メッセージの優先順位付け

Fax メッセージには、顧客の重要性や事前に定義されたその他のビジネス ルールに基づいて、優先順位を付けることができます。

既存エージェントの活用

E メールを介して Fax をルーティングすることによって、既存のエージェントを活用し、同じユーザ インターフェイスで両方の通信メディアを処理できます。これにより、この新たなチャネルのためにエージェントにトレーニングを実施する必要性が低減されます。

Fax ルーティングのフローの例

次に、Cisco IPCC Enterprise E-Mail Manager Option バージョン 5.0 による Fax ルーティングの処理フロー (図 1) の概要を示します。

1. 顧客が特定の Fax 番号に電話をかけると、そのコールは自動的に Fax サーバに転送されます。
2. そのメッセージは Fax サーバに残されます。次にメッセージは E メール サーバに転送され、保存されます (注: サードパーティ製の Fax サーバでは、Exchange、Lotus Notes、Eudora といった顧客の E メールサーバのメールボックスにイメージが直接送信されます)。
3. Cisco E-Mail Manager Option では、POP3 接続を経由して E メール サーバからメッセージが取得され、そのキューを処理している適切なスキルグループに転送されます (注: Cisco E-Mail Manager Option によってメッセージを取得するには、メールボックスを POP3 として設定する必要があります)。
4. そのメッセージは Cisco E-Mail Manager Option サーバのキューに格納され、エージェントはこれを標準のイメージビューア (インターネット ブラウザや Microsoft Imaging アプリケーションなど) を使用して表示します。

コンポーネントの詳細

Cisco IPCC Enterprise Fax Option を機能させるには、次のコンポーネントが必要です。

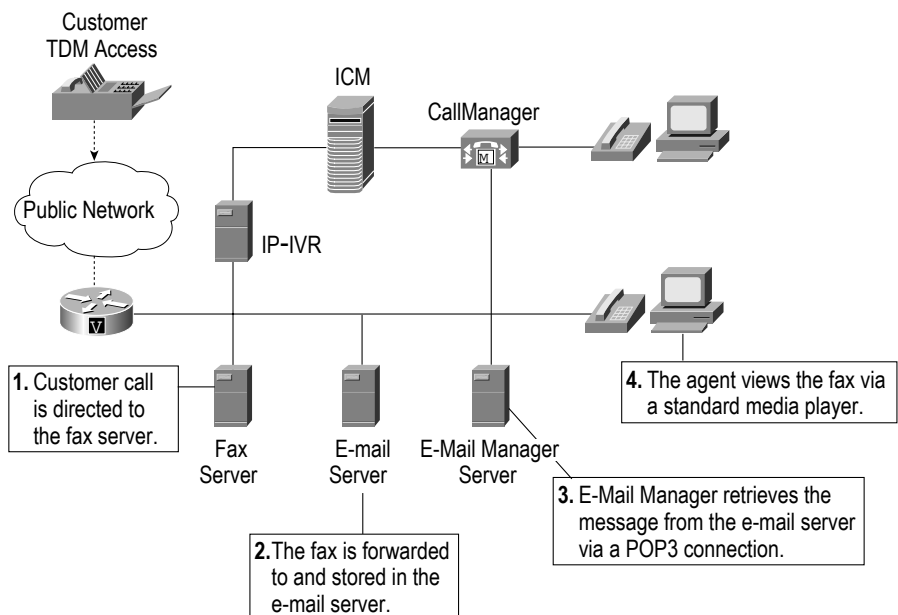
- Cisco IP Contact Center、バージョン 5.0 以降
- Cisco CallManager、バージョン 3.3.2 以降の IPCC サポート バージョン
- Cisco IP-IVR 3.0 以降の IPCC サポート バージョン
- Cisco Unity またはサードパーティ製の Fax サーバ
- Cisco E-Mail Manager Option、バージョン 5.0 以降
- シスコ アドバンスドサービスまたはパートナーが作成した役務範囲記述書 (Statement of Work)

シスコのサービスおよびサポート ソリューション

今日のコンタクト センターで成功を収めるには、テクノロジーをビジネス戦略に適合させる必要があります。シスコはお客様の組織と協力し、お客様のコンタクト センター テクノロジーへの投資とビジネス目標との間の格差を埋めることによって、全体の整合性を確保します。計画や評価から導入後の監査に至るまで、シスコのエンタープライズ サービスでは、テクノロジー、人、プロセスに重点を置いた包括的なアプローチを採用しています。その結果、お客様はコンタクト センターをフルに活用でき、ビジネス目標の達成に確信を持つことができます。



図 1
Fax ルーティングのフローの例



シスコは、直接、または最高のサービス パートナーによるエコシステムを通じて、ソリューション ライフ サイクルの各段階（計画、設計、実装、運用、最適化）に応じた戦略的なコンサルティング サポートを提供しています。

迅速な導入サービスによって、お客様は自信を持って Cisco IP Contact Center の計画、設計、および実装を行うことができます。実績ある方式をご採用いただくことにより、お客様のビジネス ソリューションに適した結果が得られ、新たなサービス ビジネスの機会が得られます。

コア サービスによって、コンタクト センターの運用を維持するために必要な保守およびトラブルシューティング機能が提供されます。業界をリードするシスコのテクニカル サポートを利用すると、アプリケーションの可用性および信頼性が向上し、インフラストラクチャの安全確保に必要なすべての要素を手に入れることができます。先進のサービスによって、IPCC テクノロジーの最適化が可能となり、安定性と可用性を最大限に高めることができます。シスコの専門知識と評価の高いベスト プラクティスによって、お客様のビジネスを成功へと導く複雑なビジネス アプリケーションの展開が促進され、高い IT 投資回収率が保証されます。

シスコまたはシスコのパートナーによって提供されるサービス ポートフォリオによって、エンドユーザは専門知識の格差を補い、テクノロジーを最適化し、卓越した稼働時間とパフォーマンスを維持できます。

Cisco IPCC の提供サービスについては、シスコの代理店にお問い合わせいただくか、<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/contact/> をご覧ください。

©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