

## Cisco Outbound 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ることにより、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 インタラクション ネットワーク (The Customer Interaction Network)」へと発展させます。顧客 インタラクション 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 インタラクション ネットワークでは、顧客 サービス機能を企業全体で利用できるため、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 Outbound Option の概要

Cisco ICM Enterprise Edition と Cisco IPCC Enterprise Edition を利用すれば、企業は Automatic Call Distributor (ACD; 自動着信呼分配)、Interactive-Voice-Response (IVR) システム、ホーム エージェント、ネットワーク終端装置などのさまざまな終端ポイントに対して着信サービスを分配できます。さらに、発信ダイヤリング機能を装備した Cisco Outbound Option を使用すれば、安定したアウトバウンド コール管理ソリューションが実現され、ICM および IPCC プラットフォームの強力な着信コール処理機能を補完できます。

エージェントが着信および発信コンタクトの両方を処理できるようになれば、コンタクト センターのリソースを最適化する 1 つの手段となります。Cisco Outbound Option を使用することにより、多機能型コンタクト センターにおいても ICM によるシステム管理機能を利用することができます。これにより、発信キャンペーンソリューションを必要としているコンタクト センターの管理者は、Cisco ICM Enterprise と Cisco IPCC Enterprise によって管理されるエージェント リソースの全社的な状況を把握し、ステータス情報を活用できます。



## 機能と利点

ダイヤラー Cisco Outbound Option のダイヤラ コンポーネントは、Outbound Option Campaign Manager へのキャンペーン リストの要求、コールの発信、エージェントの予約、コールの分類を担当します。各ダイヤラでは、コンタクト センター ソリューションからスキル グループ情報を受信します。IPCC では、IP ダイヤラによって、Cisco CallManager を経由して音声ゲートウェイからコールが発信されます。従来型の ACD (Avaya G3 および Avaya Multivantage など) では、発信ダイヤラによって、ACD 経由で Dialogic カードを使用してコールが発信されます。

ダイヤリング モード— Cisco Outbound Option には、3 つの異なるダイヤリング モード (プレディクティブ、プレビュー、およびプログレッシブ「パワーダイヤリング」) が用意されています。

- **プレディクティブ**— このモードは、エージェントがほぼ 100% の稼働率を達成するように、エージェント一人あたりのコール発信ライン数を常に調整しながら自動発信を行うダイヤリング モードです。
- **プレビュー**— このモードでは、ダイヤラは、ACD で擬似コールを発信することによってエージェントを最初に予約または「ロック」できます。予約されると、Outbound Option がエージェントの CTI デスクトップにスクリーン ポップを表示するので、エージェントはその要求に対してダイヤル (そのまま発信する)、スキップ (発信せず次の電話番号を要求する)、キャンセル (指定の電話番号への発信をキャンセル) などの対応を行うことができます。
- **プログレッシブパワーダイヤリング**— このモードでは、キャンペーン管理者がダイヤリング レートを設定できます。Outbound Option によってエージェント一人あたりの必要な発信ライン数を予測するのではなく、エージェントごとに設定されたライン数がダイヤルされます。この数は設定変更可能で、エージェントあたり 1 ラインに設定できます。この機能によって、顧客が電話に応答した場合にエージェントが確実に対応可能であることが保証されます。

ブレンド モード— この機能によって、Cisco ICM Enterprise と Cisco IPCC Enterprise は、着信コールと発信コール (プレビュー) の両方のコールを同一のエージェント グループに対して動的に提供できます。専用モードとは異なり、ブレンド モードでは、エージェントは着信コールと発信コールのどちらを受け取るかをコールごとに切り替えることができます。またこのモードでは、コールを発信する前または着信コールの受信時に、エージェントの CTI デスクトップにコンタクト情報が表示されます。

キャンペーン管理— この機能では、キャンペーンの設定、クエリー ルールの作成、ダイヤリング リストのインポートが可能になるので、コール センターの管理者はダイヤリング キャンペーンを効果的に管理できます。コールバックとしてのキャンペーンを設定する機能も提供されています。このコールバックの場合は、コールを返される側の折り返し電話の要求に基づいて起動することも、電話が繋がらなかった相手に対してシステムが自動的に起動することもできます。

パーソナル コールバック— この機能を使用すれば、エージェントは、あとでコールすべきレコードをダイヤリング リスト テーブルに追加できます。さらにエージェントは、その顧客が最も都合のよい日時を、直接デスクトップ アプリケーションから入力できます。このコンタクト レコードの情報はダイヤリング リスト テーブル内で修正され、コールする電話番号とコールすべき時間が指示されるので、Cisco Outbound Option は、指定されたエージェントによって指定された時間に発信することができます。

コール プログレス分析の強化— Outbound Option のダイヤラには、留守番電話機、FAX 機器、モデムを自動的に検出する、IPCC Enterprise Edition 用の機能があります。留守番電話検出機能を有効にしておけば、Outbound Option はアクティブな音声を 99.99% 検出可能であり、コールの結果は発信レポートに記録されます。これによって、キャンペーン中に検出された顧客宅内デバイスが記録されます。さらに、ダイヤラを特殊なモードに設定すれば、留守番メッセージ内のビーブ音を検出できます (注意: この機能のご利用に当たっては、国内の環境における事前の検証が必要です)。



**IVR への転送**— この機能を使用すれば、発信者への自動メッセージを IVR から再生したり、録音メッセージを留守番電話機に残したりできるので、録音による IVR キャンペーンを実現できます。留守番電話検出機能を有効にしておけば、ダイヤラからのコールに発信者が応答した場合、エージェント、および IVR に転送される留守番電話機に接続されます。これによって、エージェントが留守番電話機に接続することがなくなるため、コンタクト センターのエージェント リソースの稼働率が高まります（注意：この機能のご利用に当たっては、国内の環境における事前の検証が必要です）。

**Do Not Call リスト**— この機能により、Do Not Call テーブルにエントリを追加することができます。Do Not Call リストに登録されたコールは処理の対象から除外されるので、Cisco Outbound Option を使用する企業は、コールの成功率を高めるとともに、迷惑コールを一掃できます。

**インポート メカニズム**— Cisco Outbound Option では、ファイル インポート メカニズムが実装されているので、必要な場合にテキスト ファイルのインポートを行うことができます（ファイル ポーリング）。コンタクト情報が使用できるようになると、サードパーティ製のアプリケーションやバッチ処理によって、ただちにインポート テキスト ファイルを作成またはコピーすることができます。インポートは、顧客の必要に応じてスケジューリングすることも可能です。

**Cisco CTI Option との統合**— Cisco CTI Option は、コールを正しく処理するために必要なコール変数（ダイヤリング リスト ID、タイム ゾーン、アカウント番号、電話番号、キャンペーンの ID と名前、顧客名、クエリールール ID など）を収集することによって、ブレンド モードのエージェントをサポートします。これらの変数は適切なエージェントまたはスキル グループに送られ、コールを発信する前または着信コールの受信時に顧客情報がエージェントに提供されます。

**レポート**— Cisco ICM Enterprise および Cisco IPCC Enterprise の高度なデータ ストレージによって、着信および発信コールを統合された環境で管理できるため、社内全体にわたる包括的なレポートを作成することができます。

## 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。

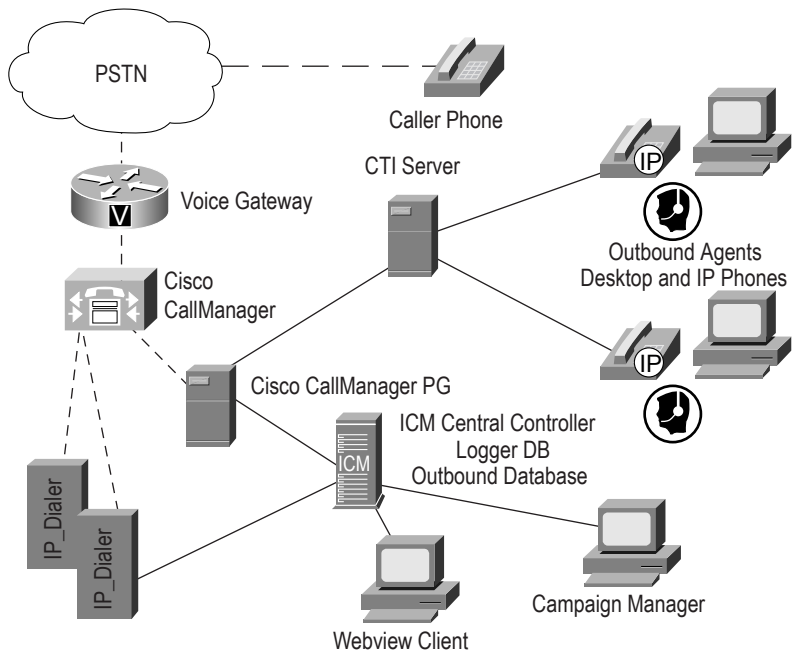
このようなサービスを利用することにより、シスコとそのパートナーが蓄積してきた経験を活用することができます。この貴重な経験を活用することで、お客様は、現在および将来のビジネス ニーズを満たす弾力的なソリューションを生み出し、維持することができます。

## まとめ

発信ダイヤリングと着信コール処理機能の統合は、発信機能を必要とし、さらにコンタクト センター リソースの稼働率を最大限に高めたいと考える企業にとって不可欠です。Cisco Outbound Option は、Cisco ICM Enterprise Edition、Cisco IPCC Enterprise Edition、および CTI の強力な機能と組み合わせることにより、複雑なアウトバウンド キャンペーンを設計し、熟練したエージェントを最大限に活用し、個々のダイヤリング モードを利用し、最適な CTI デスクトップに豊富なコール コンタクト情報を提供することができます。こうした組み合わせによって、企業は生産性と顧客満足度をさらに向上させることができます。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。



図 1  
Cisco IP Contact Center における Outbound Option



©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