

Cisco IPCC E-Mail Manager Option による ボイスメール 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、および顧客満足度の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、エージェントの対応を待つことができません。
- 顧客が待ち時間に不満を感じている場合、対応する従業員の意欲の低下につながります。
- 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です。
- エージェントの応答を待つ間、顧客がフリーダイヤルを占有するために莫大なコストが発生します。
- 特定の問題を解決するために、エージェントからエージェントへ顧客を転送すると、コストがかかります。

IPCC Enterprise EditionのCisco E-Mail Manager Option でボイスメール 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、コストを削減できます。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ボイスメールを残すことができます。ROI（投資回収率）の面においても、顧客の待ち時間が大幅に減少することにより、すべてのコンタクト センター管理者にとっても驚くほどの優れた効果が得られます。

主な利点

顧客満足度

Cisco E-Mail Manager Option を利用すれば、顧客がエージェントの対応を待つ必要はなくなります。エージェントの応答を待たずにボイスメールを残せることで、顧客は、自分のニーズに最も合った特定のサービスを選択できると感じることができず。

従業員の生産性

顧客が企業のカスタマー サービスの質に満足していれば、従業員に対する発信者の態度も好意的になると考えられます。顧客が好意的になり、待ち時間についての苦情が減ると、従業員の意欲と生産性が向上します。また、Cisco E-Mail Manager Option のユーザ インターフェイスを利用するため、ボイスメールの処理方法について、既存のエージェントに対しても短期間で訓練できます。さらに、コールの量が少ない時間帯にメッセージの検討やコールバックを行うことによって、エージェントの高い生産性を終日維持できます。

コストの削減

顧客が待ち状態となっている間、お客様にとってコストがかかるフリーダイヤル回線が占有されます。Cisco E-Mail Manager Option によるボイスメール ルーティングを使用すれば、エージェントの応答を待つ顧客の数が減少するので、待ち状態の顧客にかかるコストを削減できます。また、エージェントは、問題を調査し理解



したうえで、顧客に折り返し対応をすることができるので、顧客の要求に対して十分な情報に基づいた処理が行えます。

投資回収率

Cisco E-Mail Manager Option のボイスメールルーティングの ROI は、簡単に計算することが可能であり、それによって投資の正当性を確認できます。次の図（図 1）では、ROI 計算の一例を示します。

図 1
投資回収率の計算

	Cost per minute	Average Wait Time (in minutes)	Average Talk Time (in minutes)	Total Time on the line (in minutes)	Average Cost per Call
Toll Free # ONLY	\$0.07	25	8	33	\$2.31
Toll Free # with Message*	\$0.07	1	2	3	\$0.21
Outbound Callback**	\$0.03	0	4	4	\$0.12
Savings per CALL		\$1.98			
Savings per DAY***		\$742.50			
Savings per MONTH		\$22,275.00			
Savings per YEAR		\$271,012.50			

Legend

Normal Call

Voicemail

* The one-minute wait time for a toll free number allows the caller to hear the prompt and leave a voicemail.

** A portion of the messages will not require a callback.

*** Example uses 1,500 calls per day with 25% of those being voicemails left for agents

「Toll Free # ONLY」行は、通常のフリーダイヤル通話にかかるコストを示しています。「Toll Free # with Message」行と「Outbound Callback」行を組み合わせると、Cisco E-Mail Manager Option を使用した場合の 1 通話あたりの総コストが示されます。

この例の企業では、コンタクトセンターに Cisco E-Mail Manager Option を導入すると、年間 27 万ドル以上を節約できることとなります。

上記の例では、それぞれの変数を以下のように設定しています。

- フリーダイヤル通話のコストは 0.07 ドル/分

実際の料金は、通信事業者とサービスの種類によって決まります。

- 発信通話のコストは 0.03 ドル/分

実際の料金は、通信事業者とサービスの種類によって決まります。

- 1 日あたりの総通話数 = 1,500

1 日あたりの通話数は、コールセンターの通話量によって決まります。

- 1 日あたりのコールバック数 = 375

1 日あたりのコールバック数は、この機能を利用する顧客の数によって変わります。上記の例では、1 日あたり 1,500 通話のうち 25% がコールバック機能を選択すると見積もっています。そのため、1 日あたり 375 の通話でコールバックが必要になります。



- コンタクト センターは1日24時間、年中無休

上記の例では、コンタクト センターは1日24時間、1週間7日、1年365日稼働していると想定しています。

主な機能

順番を待つ代わりに、ボイスメールを残す

顧客は、順番を待つ代わりに、エージェントにボイスメールを残すことを選択できます。顧客の音声メッセージは、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。ボイスメール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、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

ボイスメール 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 メールを介してボイスメール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。

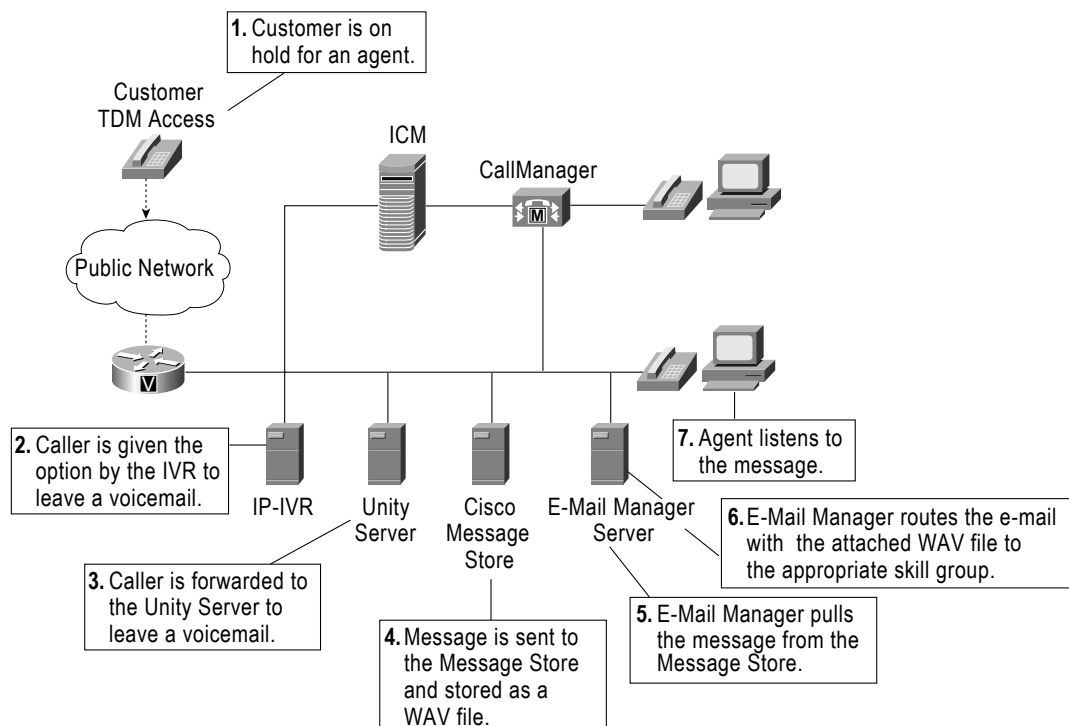
ボイスメール ルーティングのフローの例

次に、Cisco E-Mail Manager Option によるボイスメール ルーティングの処理フロー（図2）に関する概要を示します。

1. コンタクト センターに電話をかけた発信者は、保留状態で次の応答メッセージを聞きます。「ただ今、エージェントは全員、ほかのお客様に対応しております。そのままお待ちください。お電話をいただいた順に対応いたします。お待ちいただく時間はおよそ25分です。」
2. 次に、「エージェントにボイスメールを残す場合は、1を押してください」というオプションが提示されます。
3. 発信者が1を押すと、メッセージを残すために Cisco IPCC によって Cisco Unity のメールボックスに転送されます。メッセージを残したら、通話は終了します。
4. そのメッセージは、Cisco Unity のメールボックスから Cisco Message Store 内に転送されます。
5. 次に、Cisco E-Mail Manager Option が、POP3 インターフェイスを使用して Cisco Message Store からボイスメールを取り出し、顧客が最初に属していた音声キューに対応する E メール キューに格納します。これにより、Cisco E-Mail Manager Option にログインしたエージェントはそのメッセージを利用できます。
6. さらに Cisco E-Mail Manager Option によって、そのボイスメールは必要なスキルを持つエージェントグループに転送されます（エージェントは、E メールと音声の両方のキューに同時にログインできます）。
7. エージェントは、任意の標準メディア プレーヤーによって、そのボイスメールの WAV ファイルを聞きます。そのうえで、エージェントは必要に応じてコールバックあるいは他の手段によって、これに対応することができます。



図 2
ボイスメール ルーティングのフローの例



コンポーネントの詳細

この機能には、以下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
- 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。

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アベイラビリティ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、安定性とアベイラビ

リティ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 Enterprise 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