



《Call Center/CRM 2007》

ユニファイド コミュニケーションと
ビジネスプロセス連携による
全社顧客サービスの実現



シスコ ユニファイド コミュニケーション製品群

SMART, SIMPLE, SECURE SOLUTIONS FOR CUSTOMERS OF ALL SIZES

アプリケーション



ワークプレ
スリソース



ボイスメール
と統合メッ
ーシング



テレフォニー
(電話機能)



顧客コンタクト
ソリューション



音声/ビデオ/WEB会議

デバイス (コミュニケーション ツール)



Cisco Unified
IP Phones



Cisco Wireless
IP Phone



Cisco IP Video
Phone



Cisco Unified
Personal
Communicator



Cisco IP
Communicator



Cisco Unified
Video
Advantage

コール管理



Hosted Call Control



Cisco Unified
Communications Manager



Cisco Unified
Communications Manager
Express

インフラストラクチャ



ルータ



スイッチ



アベイラビ
ティ(可用性)



マネジメント



QoS



セキュリティ



アドミニス
レーション

業種、サービス、規模に関わらず様々な企業がシスコソリューションを選択

INDUSTRIES



Financial



Government/
Education



Healthcare/
Insurance



Technology/
Telecom



Manufacturing/
Utility

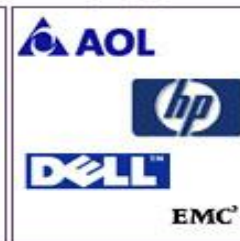


Retail/
Delivery



Travel/
Entertainment

ICM



Cisco
Unified
Contact
Center



Customer
Voice
Portal



Web/
E-Mail



デモンストレーションシナリオ: シスコ 証券

＜会社名＞

シスコ証券株式会社

＜事業内容＞

証券会社

＜登場人物＞

シスコ証券 コンタクトセンター: 桜井

シスコ証券担当営業: 赤坂

お客様: 石原

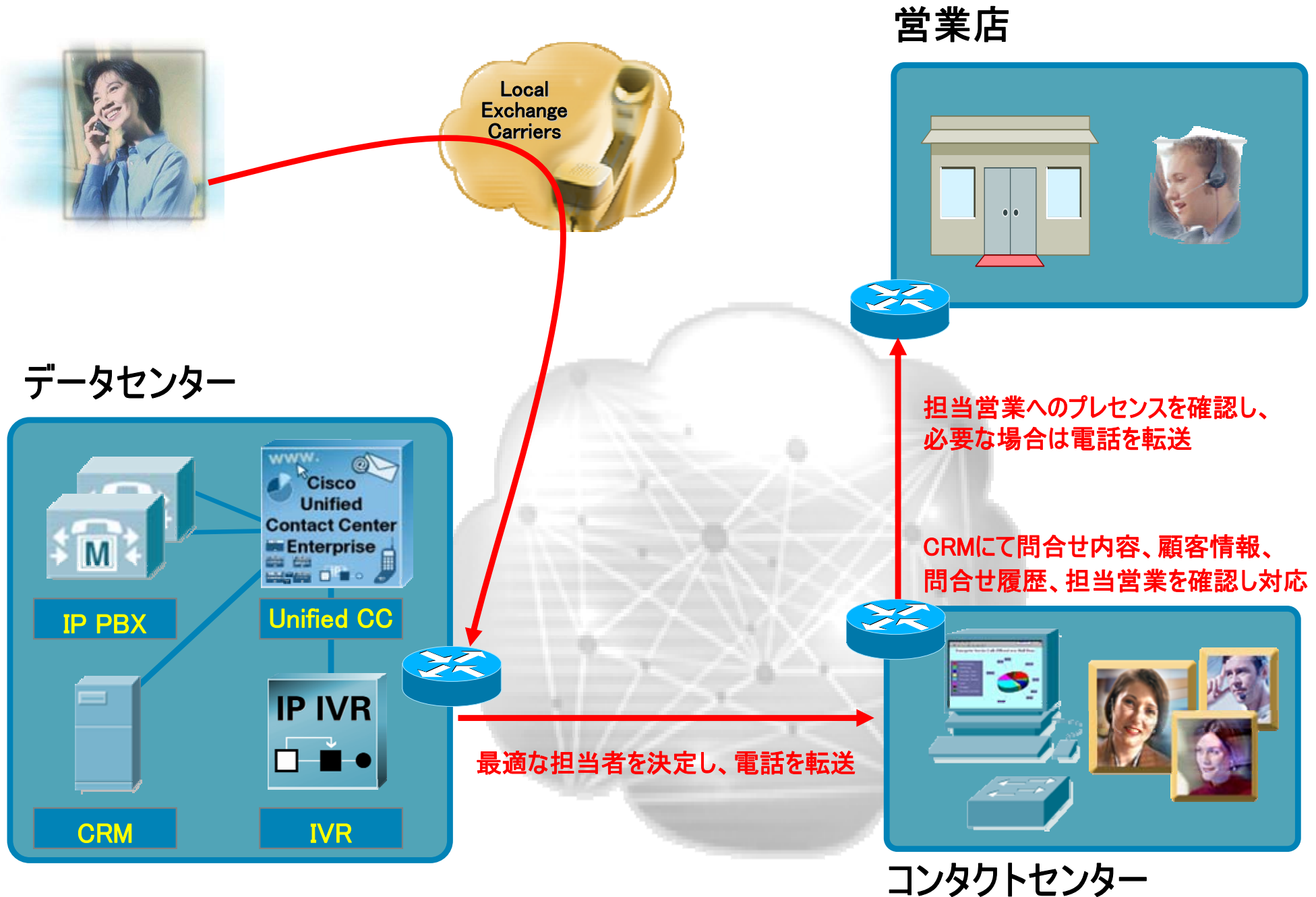
＜背景＞

シスコ証券株式会社では、顧客満足度向上を目的にコンタクトセンターを開設いたしました。

コンタクトセンターの開設により、生産性や顧客対応能力は向上したのですが、さらなるプロフィットセンター化を実現するために、顧客のセグメントや問い合わせ内容によって営業やコンサルタントなどの社内最適リソースとの連携を模索していました。

シスコ・ユニファイド・コミュニケーションを活用することにより、コールセンターから営業店への転送や情報伝達がスムーズになり、更なる顧客満足度の向上と売上の拡大を実現しています。

デモンストレーションの流れ: シスコ 証券



Cisco Unified Contact Center Enterprise

柔軟性、機能性、生産性、堅牢性の高いコンタクトセンター統合ソリューション

コンタクトセンターを最適に運用するための
統合ソリューション（CTI、ACD、運用管理ツール、
リアルタイム、ヒストリカルレポートを含む）

IVR、セルフサービス

IP IVR



CUCM
(呼制御サーバ)

通話録音装置
音声認識装置など

CRM、業務アプリ連携

メール、Web連携オプション

東京センター

営業店/他部門

大阪センター

- サイト間の席の増減、新規立ち上げが容易
- 3rdパーティー連携、.NETやJAVAでの開発が可能

Webアプリケーションでのセンター運用状況監視
やスキル変更などが遠隔地からでも操作可能

