



Cisco IT@Work 事例研究:  
シスコのコールセンター業務を  
革新する Cisco IPCC

**Cisco Information Technology**

**August 24, 2005**

- 課題

コールセンターを複数運用することから生じる余分なコストと、IT の課題を軽減し、同時に、運用効率と電話対応のサービス品質を向上させる

- ソリューション

シスコ IPCC、およびその他のシスコのコンタクトセンター ソリューションへ、複数年にわたる、段階的な移行を実施する

- 成果

効率とサービス品質を向上させるグローバルなコールルーティングを実施し、コストを削減することで、年間 1000 万件以上の問い合わせを処理する能力を実現

- 次のステップ

ビジネスニーズに見合う継続した強化

# 課題: コールセンターを革新する

Cisco.com

- 1999年までに、シスコでは全世界で20ヶ所のコールセンターを所有し、多様な問い合わせやビジネスニーズに対してサービスを提供してきた
- 電話対応業務はコストがかさみ、非効率的だった
- 提供するサービス品質にばらつきがあった
- レポートは整合性が欠けており、運用は柔軟性が制限されていたため、管理が困難だった
- 複数の種類のシステムが存在し、その容量と性能が限られていたため、技術的標準を定義することができなかった
- システムをサポートし、管理する負担が大きかった

# ソリューション: シスコのコンタクトセンター製品

Cisco.com

- シスコのネットワークとシスコの製品を使うことで、コストを削減し、運用を効率化し、サービス品質を向上させる
- 企業 WAN 上でコール ルーティングを行う Cisco CallManager と Cisco Intelligent Contact Management
- 各コンタクトセンター内でコールを振り分ける Cisco IP Contact Center
- 最初の通話で問い合わせを適切なコンタクトセンターへつなぐ Cisco IP Interactive Voice Response
- エージェントが処理するために、顧客や従業員の電子メールをキューイングする Cisco Email Manager
- PC ベースのソフトフォンをエージェントが利用できるようにする Cisco CTI OS Agent Desktop
- コールセンター業務のレポートを作成する Cisco WebView ソフトウェア

## 成果: 運用効率が改善され、サービス品質が向上

Cisco.com

- 年間 1000 万件以上の問い合わせを処理する能力
- コールルーティング機能が向上し、より多くのコールトラフィックをシスコ WAN 上へ移行することでコストを削減
- エージェントの空き状況と処理能力に基づいて、コールをグローバルにルーティング
- 高い顧客満足度を達成
- コールセンターのデータを、1ヶ所に集中格納し、統合することで、委託先を含め、グローバルな運用性を確保

## 次のステップ: 強化の継続

Cisco.com

- 一貫してシスコの標準に準拠することを確実にする
- 特定のコンタクトセンター ニーズに合わせてカスタム アプリケーションを開発する
- 進歩するテクノロジーのメリットを活かすため、新しいバージョンのシスコ製品を展開する

その他、各ビジネスソリューションに対する Cisco IT の事例研究は、  
Cisco IT @ Work をご覧ください  
<http://www.cisco.com/jp> (シスコシステムズ→Cisco IT @ Work)

Cisco.com



この文書に記載されている事例は、シスコが自社製品の展開によって得たものであり、  
この結果には様々な要因が関連していると考えられるため、  
同様の結果を別の事例で得られることを保証するものではありません。

この文書は、明示、黙示に関わらず、商品性の保証や特定用途への適合性を含む、  
いかなる保証をも与えるものではありません。

司法権によっては、明示、黙示に関わらず上記免責を認めない場合があります。  
その場合、この免責事項は適用されないことがあります。