

## インテリジェントなコンタクト管理と、ウェブでの直接コラボレーションにより顧客サービスを向上させる

### 顧客が高く評価するシスコのグローバルTAC ソリューション

ネットワークの信頼性がビジネスに大きく影響することを考えると、シスコの顧客にとって、高度な専門知識を持つサポートエンジニアからの的確なサポートをいつでも受けられることは非常に重要です。シスコシステムズの顧客は、電話対応を行う顧客支援センターの最前線サポートから、技術サポートを行うカスタマーサポートエンジニアまで、シスコ製のネットワークを管理する際の技術サポートを Cisco Technical Assistance Center (TAC) に頼るようになりました。

#### ビジネス上の利点

- √ 顧客サービスの向上
- √ より迅速で的確な回答
- √ ルーティング費用と人件費の削減
- √ 言語やカルチャーに基づくコールのルーティング機能
- √ ニーズに合わせたウェブ連携機能によるサポート

「このソリューションは、かつてない柔軟性をもたらしました」

-- La Vita Gibbs, Senior Manager, Cisco Global Contact Centers

TAC では、毎月平均 100,000 件もの問い合わせを受けており、その方法も電話、Eメール、ウェブリクエストなど様々でした。そのため、シスコでは、個々の問い合わせを全世界のコールセンターの中から空き状況に基づき、最適な TAC 担当者に素早く、インテリジェントに振り分けられるようなシステムを検討していました。

そこで、シスコ TAC では、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソリューションを導入し、11ヶ所のセンターをリンクさせました。Cisco ICM ソフトウェアは、インターネットなどからのリクエストを最適リソースにインテリジェントに振り分けることで、サービスレベルを最適化し、全ての問い合わせ手段で一貫したカスタマーエクスペリエンスを提供し、コンタクトセンターの効率を向上させることができます。さらに、シスコでは、全てのコンタクトチャネルと地理的に分散した複数のコンタクトセンターで、顧客のニーズにむらなく対応する、単一のビジネスルールが導入できるようになりました。

Cisco ICM ソフトウェアを使用することで、Cisco TAC は毎月 30,000 ドルもかかっていたサンノゼローリー（ノースカロライナ州）間の専用線費用と、毎月 19,000 ドルのキャリアルーティング費用を削減しました。さらに、IT 管理/サポートの経費および人件費を大幅に削減しました。

「Cisco ICM ソリューションの導入で、エージェントリソースの活用能力の向上と、顧客との SLA (Service Level Agreement) の拡充を実現しました」

Cisco ICM は、TAC の Click-to-talk サービスである Cisco Live! にとっても最適なプラットフォームでした。このサービスは、顧客がシスコのウェブサイトから、即時コールバックやインターネット利用の音声会話、文字チャットなどの形式によるエージェントからの直接サポートをリクエストできるようにしたものです。また、ブラウザ同期機能を利用することにより、シスコのサポート担当者が顧客のブラウザを操作して、解決法が掲載されているウェブサイトまで誘導することもできます。

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)

#### 付記

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。

©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。  
その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または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**

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館  
<http://www.cisco.com/jp>

お問合せ先(シスココンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter>

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間: 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

© 2004 Cisco Systems, Inc. All right reserved.

Important notices, privacy statements, and trademarks of Cisco Systems, Inc. can be found on [cisco.com](http://cisco.com)  
Page 2 of 2