



グレンビュー・ステート銀行、支店間コミュニケーション改善のため SIP ベースのインタラクション管理ソフトウェアを導入

「昨年、はじめてインタラクティブ・インテリジェンスの顧客となった頃、我々は VoIP には法外な費用が掛かり、我々全体の通信網を組立てるにはかなり未熟な技術だと考えていたため気が進みませんでした。しかしながら、CIC2.2 が複雑さとコストをかなり削減した自社製 SIP スタックの搭載を含めたものとわかり、今年初めにはインタラクティブ・インテリジェンスの SIP ベータ顧客になるとことを決定しました。現在は我々の広域ネットワーク上の 6 つの拠点から音声トラフィックをルーティングしています。CIC により SIP への移行はアプリケーション開発への投資を無駄にすることなく容易に可能になりました。SIP 電話機能を完全に備え中間設備を除去でき、我々は CIC2.2 が信じられないほど費用対効果に優れて柔軟なソリューションだと分かりました。」

—グレンビュー・ステート銀行 CIO リー・ポストロム氏

2002 年 5 月 6 日

グレンビュー・ステート銀行 (Glenview State Bank) について

グレンビュー・ステート銀行は資産 7 億 5000 万ドル、イリノイに 6 つの拠点を有する個人や企業向けのコミュニティーバンクです。同銀行はテクノロジー投資を専門とし、カスタマーサービスと満足度に強い責務を持っています。社員数およそ 240 人、1921 年に設立されイリノイ州グレンビューに本部を置いています。

問題点

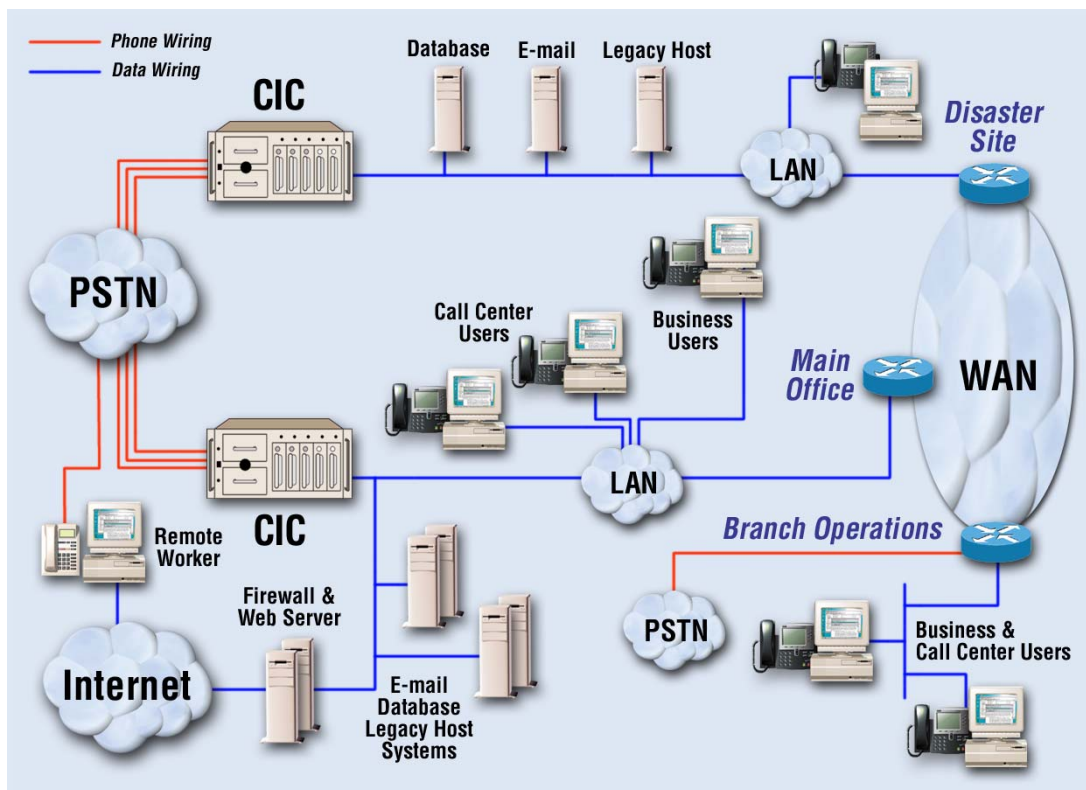
グレンビュー・ステート銀行は 2000 年の末に Y2K 対策を完了すると、同銀行のメインオフィスにスタンドアロン・キーシステムとしてインストールされていた Rolm 社製 PBX からの脱却を決定しました。Rolm 社製 PBX には災害復旧対策や E-911 機能が備わっていませんでした。E-911 機能はアメリカ国内での緊急事態、または「911」番への電話を E-911 統制オフィスから発信者番号を使用し緊急通報受付センターへ転送する機能です。

PBX では支店数の増大を費用効率よくサポートすることもできず、また、マルチチャネルからの問い合わせを能率的に管理することもできませんでした。同銀行のリー・ポストロム氏 (CIO) は「銀行業界には、例えば電信送金のようなトランザクション指示の確認を管理する厳しい規制があります。そのため、我々は、企業電話通信が必要とするものに適うだけでなく、トランザクション処理との統合や Eメールや Web チャットのようなインタラクションの分類目録ができるシステムを探していました。」と述べています。



ソリューション

グレンビュー・ステート銀行は他社製の従来型PBXだけでなく、同銀行のWindowsベースのITインフラストラクチャと、より容易に統合しうる非従来型のシステムにも範囲を広げ検討を進めました。同銀行は検討する上で、イリノイ州ノースブルックを拠点としビジネステレコミュニケーションとワークフロー・オートメーション・ソリューションのプロバイダーであるDVS (Digital Voice Systems) 社 (www.dvsweb.com) に専門的意見を求めました。同銀行の必要条件に基づき、DVS社はCustomer Interaction Center (CIC)というインタラクティブ・インテリジェンス社のWindows 2000ベースの「オールインワン」通信ソフトシステムを推薦しました。まず、最初に同銀行はCICのWebチャット機能に関心を示しましたが、更に調査を進めていく内に、この製品が企業全体の電話システムから高度なマルチメディア・コンタクト・ソリューションに至るまで、同銀行が必要とする全てを備えているということが分かりました。さらに見逃せないのはCICが銀行のネットワーク層に依存せず機能することで、アプリケーション開発への投資を無駄にすることなく、別のプラットフォームに容易に移行することができたという事でした。同銀行は近い将来にVoIP基盤へ移行する計画であったため、CICが完璧に適していると感じました。



2001年の初めにはDVS社は同銀行へRolm社システムをリplacesし、1サーバーで240ユーザーをサポートするCICの導入を完了しました。そのシングルプラットフォーム・ソリューションは同銀行に完全にデジタル化されたPBX機能、音声メール、ユニファイドメッセージ、ファックスサービス、プレゼンス管理、マルチメディアキューイングとルーティング、音声自動応答、Web機能、レポ



インタラクティブ・インテリジェンス導入事例 ～ グレンビュー・ステート銀行
ートとスーパーバイザー機能など提供しました。DVS 社はまた、銀行が容易に全てのインタラクシ
ョンを記録、保管し、見直すことができる CIC アドオン製品であるインタラクシオン・レコーダーも導
入しました。

2001 年末までには VoIP へ移行するという同銀行の計画は IP ベースのテレフォニーの新標準
である SIP に対応する CIC の新しいバージョンのリリースと同時期でした。この新しいバージョンの
CIC は様々な SIP 対応 IP 電話とソフトフォンクライアントとの互換性のために、AudioCodes 社のメ
ディア処理ボードのサポートも含んでいました。

「我々は当初、SIP テクノロジーはコストがかかり過ぎるだろうと聞いていたので、これに対して
は慎重でした。しかし CIC のアーキテクチャをレビューし、それが SIP プロキシとレジストラ機能を
備えた、一つのサーバーで全 SIP ネットワークを動かすことが出来ると分かり、CIC に切り替えるこ
とで損失は少なく、得るところは多いと判断しました。」とボストロム氏は述べました。

DVS 社は 2002 年 3 月には同銀行のノースフィールド支店、続く 4 月には残りの支店に、合計で
240 人のユーザーがいる 6 拠点を 2 台のサーバーでサポートする SIP 版の CIC を設置しました。
今日、同銀行では全 6 拠点から WAN 経由で音声トラフィックを転送するようになっており、全ての
支社に計 40 台の SIP 電話を導入しました。

DVS 社は 2002 年初めには、CIC でアメリテック社(通信会社)のローカル E911 サービスをダイ
アルイン番号に基づき正しい PSAP(緊急通報受け付けセンター)へ転送するための設定を始めま
した。また、DVD 社は同銀行のノースフィールド支店に、ネットワークがダウンした場合、電話の呼
をメインオフィスから自動的に切り替える災害復旧サイトとして、冗長 CIC SIP システムのセットア
ップも開始しました。

導入結果

グレンビュー・ステート銀行は、生産性の向上、コストの削減、カスタマーサービスの強化への
貢献として CIC の統一されたマルチチャンネル・アーキテクチャと SIP のサポートを挙げていま
す。

ボストロム氏は、「CIC を導入して以来、全システムを管理するためにただ一つの IT 管理インタ
フェースを使用しています。これは電話回線の設定からセキュリティ設定までの全てをシングル・
グラフィック管理コンソールで提供する CIC のユニークなアーキテクチャのおかげだと思ってい
ます。そのうえ CIC の優れた信頼性は、トラブルシューティングに費やされる管理者の時間を最小
限にし、生産性の向上に寄与しました。」と述べています。



インタラクティブ・インテリジェンス導入事例 ～ グレンビュー・ステート銀行

同銀行は、また、顧客により高いレベルのサービスを提供するため CIC の Web チャット機能も使用しています。同銀行のテレサービスとカスタマーサポートグループのおよそ 6 名のエージェントが、顧客が Web チャットボタンをクリックすることにより、コンピューター画面上にポップアップされるウィンドウを通してリアルタイムに対話ができる Web チャットを担当しています。

しかしポストロム氏によれば、CIC 導入の最大のメリットはその SIP の機能です。「SIP 版の CIC により、複数の電話システムを導入することなく、従業員は各々の拠点で先進の通信機能を得ることができます。これまでのコスト削減の実績に基づき、10 月に完成予定の新オフィスでもすでに CIC を使う予定です。このオフィスでは 30～40 人のエージェントをサポートする予定ですが、データ・ネットワークの設計に CIC が既に考慮されていますので、新たな電話設備の購入や通信サービスの契約などは一切ありません。我々が行うのはただワークステーションにクライアント・ソフトウェアをインストールするだけです。さらに、CIC サーバーには我々に必要なもの全てが搭載されていますので他の中間設備などを買う必要もありません。」

「複数の拠点を持つ他の企業へ新しいコミュニケーション・ソリューションについてアドバイスするとしたら、100%標準に準拠する SIP 対応のソフトウェア・システムは、今後のテクノロジーの向上に備えさせるだけでなく、相当なコストの節約になると伝えます。ダウンタイムの許容範囲が限られている保守的な環境で運用する企業として、我々はどのような規模や業種の企業にもこのテクノロジーがもたらすことができる利点の好例を示せたと考えています。」

DVS 社 (Digital Voice Systems Inc.) について

DVS 社はイリノイ州ノースブルックを拠点とする中西部地区のインタラクティブ・インテリジェンス社のソフトウェア代理店です。1987 年に設立、幅広い高度なコンタクトセンターソリューションを提供しています。