

コンタクトセンター・オートメーション

- マルチメディア・レコーディング & スコアリング
- ブレンド・ダイアリング & キャンペーン管理
- ネットワークベース プレ/ポストコールルーティング

企業向け IP 電話

企業向けメッセージング

セルフサービス・オートメーション

- IVR
- Web、ナレッジマネジメント & ERMS



チャレンジ

分散するサイトにおいて、システム管理を容易にするためのシングル管理インタフェースから、インハウスで GUI ベースのツールによりカスタマイズできるより柔軟な通信システムへの強化

ソリューション

CIC (カスタマー・インタラクション・センター) はマルチチャネルのインバウンドおよびアウトバウンドのコンタクトセンター・オートメーションと企業向け IP テレフォニ機能を提供します。

導入効果

- 迅速なカスタマイズによるカスタマーサービスの向上
- 簡素化されたアドミニストレーション機能による導入および保守のコストの削減
- インタラクティブ・インテリジェンスのグローバル PSO トレーニング・サービスによる、早期立ち上げおよびスタッフの習熟
- 柔軟な設定オプションによる冗長性と収容能力の向上
- オープンで、ソフトウェア・ベースのアーキテクチャによる投資の保護

“インタラクティブ・インテリジェンスからの最小限のガイダンスだけで、我々はプレザント・オフィスに CIC を導入する際に私たち自身で CRM スクリーン・ポップアップを実現することができました。”

オラクル、ユニファイド・コミュニケーション・ソフトウェア・スイートによりグローバル・サポート、及びカスタマイズ作業をインハウスに取り込む

オラクル(Oracle)について

オラクル(NASDAQ: ORCL)は世界最大のエンタプライズ・ソフトウェア会社です。詳細情報については同社 Web サイト <http://www.oracle.com> をご参照ください。

チャレンジ

オラクル(及び、ピープルソフト(PeopleSoft))は 2001 年前半に、より効果的なグローバル・インフラストラクチャ(Global Infrastructure)及びサポート・プロセスを提供するために、コミュニケーション・システムの柔軟性を増強するグローバル・イニシアチブ(Global Initiative)を始めました。特に、同社は以下のようなシステムを探していました。分散されていたオフィスのニーズを満たすために簡単にローカライズできること、維持管理費(On-going)を削減するためにサポートとカスタマイズ作業をインハウス(In-House)に取り込むことができることです。

ソリューション

様々な通信及び CTI(Computer Telephony Integration)システムを検討した上で、オラクルはオープンシステム且つユニファイド・アーキテクチャをベースに開発された代替製品を見つけました。

その製品がインタラクティブ・インテリジェンスの CIC (カスタマー・インタラクション・センター)です。CIC は Windows 上で稼動するオールイン・ワン・ソフトウェア・ソリューションです。オラクルは以下の機能が必要と考えた上で、CIC を選定しました。CIC はユニークな単一のプラットフォーム・アーキテクチャを持つため、各プラットフォーム間のインタラクションを処理するために必要なデバイスの数を削減することができ、メンテナンスするためのインタフェース・ポイントを削減することもできます。システムの簡素化により、初期費用(Start-Up Costs)を削減できます。また、CIC はビルド・インのグラフィカル・アプリケーション・ジェネレータを持つため、容易にカスタマイズすることができます。

“インタラクティブ・インテリジェンスは我々に必要なすべての機能を単一で、費用効率がよく、容易に管理とメンテナンスできるソリューションとして提供しています。”とリンダジャレル氏(オラクルのカスタマー・サポート・インフラストラクチャのマネージャー)は述べました。

“インタラクティブ・インテリジェンスは我々に必要なすべての機能を単一で、費用効率がよく、容易に管理とメンテナンスできるソリューションとして提供しています。”

2001 年、オラクルはアムステルダムをサポート・センターにおいて、最初の CIC システムをインストールしました。このサポート・センターはヨーロッパ全地域の社員にリモート・サポートを提供します。このシステムは65のユーザーをサポートし、また、E1回線を經由してシーメンスの PBX と接続することにより、ユーザーのリモート・ログインが可能です。オラクルは CIC の IVR (Interactive Voice Response) をローカライズして7種類の言語をサポートできます。また、アムステルダム、ロンドン、パリ、ミュンヘンにある5つのワークグループに属している社員に電話をルーティングできます。ルーティングの基準として、言語、エージェントのプレゼンス状態、スキル・レベル、及び問合せに含まれているオラクルの製品内容があります。

オラクルは CIC と CRM ソフトウェアもインテグレーションしました。そのインテグレーションにより、エージェントが電話を受けると同時にエージェントのパソコン画面に顧客情報などがスクリーン・ポップアップされ、エージェントは迅速、且つ効率よく顧客の対応を行うことができます。



アムステルダムでの成功の実績に基づいて、オラクルはプレゼン（カリフォルニアの本社）及びオーストラリアのシドニーのサポート・センターに CIC システムを導入しました。現在、CIC システムは分散されたサイトに属している複数のリモート・エージェントを含む 900 ユーザーをサポートしています。

導入効果

オラクルは、CIC のインタラクティブ・アドミニストレータとインタラクティブ・デザイナーによりインハウスでのサポート及びカスタマイズのほとんどを実現できることを立証しました。

“インタラクティブ・インテリジェンスからの最小限のガイダンスだけで、我々はプレゼン・オフィスに CIC をインストールする際に私たち自身で CRM スクリーン・ポップアップを実現することができました。これはこの製品の本来の使いやすさを十分に証明しました。管理者は CIC のグラフィカル・インターフェースを経由して、ワークグループやスキルなどの追加、変更作業に素早く対応できます。CIC を導入することにより、世界中の私たちのサポート・センターがより高いレベルの顧客サービスを提供できるようになりました。”とジャレル氏は述べました。

" CIC を導入することにより、世界中の私たちのサポート・センターがより高いレベルの顧客サービスを提供できるようになりました。 "

オラクルは、インタラクティブ・インテリジェンスのグローバル PSO (Professional Services Organization) が導入作業をスムーズに行うこと、及びオラクルの IT スタッフを十分にトレーニングすることを証明しました。

インタラクティブ・インテリジェンスの PSO グル

ープは僅か 2 ヶ月間でアムステルダムでの導入作業を完成しました。この作業にはオン・サイトの“トレーナーへの教育”セッション、エンド・ユーザーへの教育、及びコード・ワークスルー (Code Walk-through) が含まれていました。

“インタラクティブ・インテリジェンスの徹底的なトレーニング、及び実践的なテスト手順のお陰で、我々は社内のリソースだけでプレゼンでの導入のおよそ 50 パーセントと、シドニーでの導入のほぼ 100 パーセントを完成することができ、初期費用 (Start-Up Costs) の削減ができました。”とジャレル氏は述べました。

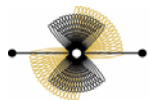
もう一つのシステムの利点とは、インタラクティブ・インテリジェンス、シーメンス及びオラクルがアムステルダムで CIC とシーメンスの PBX をインテグレーションする際に使った革新的な手法です。

3社はシーメンス PBX に接続されている回線を CIC の ACD グループとしてセットアップすることを可能とする ART ステップ・ルーティング (ART Step Routing) 設定というものを開発しました。呼は CIC ポートを通してルーティングされ、全てのポートが使われている場合、シーメンスの交換機によって処理される別の ACD グループに呼を再ルーティングします。この構成により、サーバを追加することなく、冗長構成の提供及び収容能力の増強を実現できました。

"CIC は、投資を保護するために設計されたプラットフォーム上で自由に開発できる環境を提供します。"

“CIC に関する知識を深めれば深めるほど、我々は CIC の良さをより感じました。CIC のすばらしい所は、投資を保護するために設計されたプラットフォーム上で自由に開発できる環境を提供することです。急速に変わっていくビジ

ネス・モデル又は顧客の要求にも関わらず、CIC は私たちのニーズに対応できると確信しています。”とジャレル氏は述べました。



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) はコンタクトセンター・オートメーション、企業向け IP テレフォニのためのビジネス通信ソフトウェアとサービスをグローバルに提供します。同社は個別ポイント製品により派生するコストや複雑性の問題を排除し、拡張性が高く、標準技術をベースとする、シングル・プラットフォーム・アーキテクチャを提供するユニファイド・コミュニケーション・スイートを開発しました。1994年に設立し、世界中に 2,500 以上の顧客があります。インタラクティブ・インテリジェンスは、単なる革新者だけではなく、カスタマ・バリューを最大化し、長期投資の保護のために設計された実証済みのソリューションを提供する業界のリーダーです。

www.inin-japan.com

堅実に革新的に

インタラクティブ・インテリジェンス・インク
日本支社
〒171-0021
東京都豊島区西池袋3丁目23番3号
R.M. BUILD 6階
TEL. 03-5958-1561 (代表)
FAX. 03-3984-6080