

コンタクトセンター・オートメーション

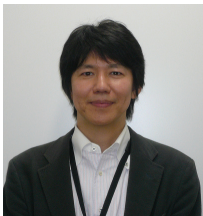
- マルチメディア・レコーディング & スコアリング
- ブレンド・ダイアリング & キャンペーン管理
- ネットワークベース プレ&ポストコール・ルーティング

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



楽天フィナンシャル
ソリューション株式会社
バンキングインフラ部門
プロダクション
コントロール部
部長
堀内哲氏

チャレンジ

東京都民銀行と楽天株式会社の両社のノウハウを活かし、また、業務の拡大、新サービス、新たな技術の早期導入に対応できる拡張性、柔軟性に優れたオープン標準インターネット技術をベースとする最先端コンタクトセンターの構築

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)はビジネスの成長に応じ柔軟に拡張でき、また、SIP、XML、SOAPなどのオープンインタフェースによる様々なサービス、アプリケーションとの統合を可能とするコンタクトセンター・プラットフォームを提供します。

導入効果

- 迅速なインハウスでの IVR フローの新規作成、変更によるコスト削減と新サービスの短期導入
- SIP ベースの最先端コンタクトセンター・システムの導入による業務拡張、アーキテクチャ設計の柔軟性を確保

楽天バンク@TTB

カスタマーセンターに SIP ベースの最先端 コンタクトセンターシステムを導入

オープン標準インターネット技術をベースとしたシステムの導入により拡張性、柔軟性に優れたシステムを構築

楽天バンク@TTB(東京都民銀行「楽天支店」)について

楽天バンク@TTBは、東京都民銀行と楽天株式会社が、それぞれの分野で培った強みを持ち寄り、両社の顧客基盤のさらなる拡大を目指し、広範なインターネット金融サービスの提供を行うため、楽天の運営するインターネットショッピングモール「楽天市場」に開設した東京都民銀行楽天支店です。

楽天バンク@TTBにおけるサービスの提供に必要な業務(システムの企画・開発、コンタクトセンター企画運営など)は楽天フィナンシャルソリューション株式会社が行っています。

楽天バンク@TTB、東京都民銀行「楽天支店」の詳細については、同支店の Web サイトをご参照ください。

<http://rakuten.tominbank.co.jp/>

チャレンジ

楽天バンク@TTBでは、東京都民銀行と楽天株式会社の両社のノウハウを活かし、また、業務の拡大、新サービス、新たな技術の早期導入に対応できる拡張性、柔軟性に優れたオープン標準インターネット技術をベースとする最先端コンタクトセンターを構築するため、次の要件を満たすコンタクトセンターシステムが必要でした。

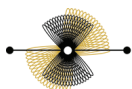
- 業務の拡張に合わせて、小規模から大規模まで柔軟に拡張できるシステム Pay-as-you-grow【ビジネスの成長に応じた拡張】のスケラビリティ
- マルチサイト、リモート・エージェント、複数業務間に跨る連携などのニーズへ対応できる柔軟なシステム設計を可能とする SIP をベースとしたシステム
- XML、SOAPなどのオープンインタフェースをサポートし、統合銀行パッケージ「FLEXCUBE」(インドの i-flex solutions 社製)との統合が容易にできるシステム
- セールスフォース・ドットコム(salesforce.com)との CTI 連携が容易にできるシステム
- 新たなサービスの導入や変更に伴う IVR フローの変更・カスタマイズをインハウスで迅速に実施できるシステム

ソリューション

楽天バンク@TTBは様々なコンタクトセンター・プラットフォーム・システム、CTIシステム、通話録音システムについて幅広く検討した結果、オープン標準技術を幅広くサポートし、また、ビジネスの成長に応じ柔軟に拡張できるスケラビリティを提供する最先端コンタクトセンター・プラットフォーム、インタラクティブ・インテリジェンス・インクの CIC(カスタマー・インタラクション・センター)を採用しました。

CICは「Windows Server」プラットフォーム上で稼動する、PBX機能、ACD機能、CTI機能、IVR機能、通話録音機能などのコンタクトセンターに必要な様々な機能をオールインワンで提供するソフトウェア・ソリューションです。専用ハードウェアを使うレガシー・システムとは異なり、汎用サーバー上で稼動するソフトウェア・ソリューションであることから、ビジネスの成長に応じ、必要なときに必要なだけ規模や機能を拡張できます。

「将来のビジネスの成長を見込んだ規模のシステムを初期段階から導入しなければならない他社のシステムとは異なり、ビジネスの成長に合わせて柔軟かつ迅速にシステムを拡張で



き、数千席の大規模システムまでのスケーラビリティを提供できることが CIC を採用した理由の1つです。」というのは、楽天フィナンシャルソリューション、バンキングインフラ部門プロダクションコントロール部で部長を務める堀内氏。

"ビジネスの成長に合わせて柔軟かつ迅速にシステムを拡張でき、数千席の大規模システムまでのスケーラビリティを提供できることが CIC を採用した理由の1つです。"

楽天バンク@TTB では CIC により基幹システム (FLEXCUBE)、セールスフォース・ドットコムとの連携、IVR アプリケーション、コンタクトセンター・エージェントへのスキルベース ACD、全通話録音を実現しました。

導入効果

楽天バンク@TTB では、インハウスでの迅速な IVR フローの変更による、運用管理の効率化、コスト削減への貢献として CIC のインタラクティブ・アテンダントを挙げています。

「新たなキャンペーンやサービスの導入などに伴う、IVR フローの変更や新規作成をプログラムなどの経験が無いスタッフでもインハウスで簡単に行うことができます。IVR フローの変更をベンダーに依頼する必要が無いためコスト削減と新規キャンペーン、サービスの短期導入が期待できます。」と堀内氏。

"新たなキャンペーンやサービスの導入などに伴う、IVR フローの変更や新規作成をプログラムなどの経

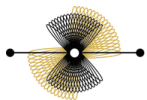
験が無いスタッフでもインハウスで簡単に行うことができます。"

楽天バンク@TTB はインターネット電話のコア技術である SIP プロトコルをサポートする CIC のメリットに地理的に分散するマルチサイトへの対応、リモート(遠隔地)サイトのサポートなど、音声の IP 化によるシステム、ネットワーク・アーキテクチャ設計の柔軟性を挙げています。

「コンタクトセンターを SIP ベースとしたことにより、インターネット接続にてコンタクトセンターが複数のロケーションに分散する際のマルチサイト対応やリモート・エージェントのサポート、様々な業務部門との連携など、今後のビジネスの拡張、発展に合わせた柔軟なアーキテクチャ設計が可能となりました。」と堀内氏。

"コンタクトセンターを SIP ベースとしたことにより、インターネット接続にてコンタクトセンターが複数のロケーションに分散する際のマルチサイト対応やリモート・エージェントのサポート、様々な業務部門との連携など、今後のビジネスの拡張、発展に合わせた柔軟なアーキテクチャ設計が可能となりました。"

日進月歩のインターネット技術を迅速に取り入れ革新的なサービス展開を目指す楽天バンク@TTB は、インタラクティブ・インテリジェンスの革新的なソフトウェア・ソリューション CIC をベースに更なる飛躍の発展を続けるでしょう。



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



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

伊藤忠テクノソリューションズ(CTC)について

CTC は日本全国でコンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守、ソフトウェア受託開発、情報処理サービス、科学・工学系情報サービス、サポートなどを提供するインタラクティブ・インテリジェンスの正規代理店です。1972年に設立、日本有数の最大手システムインテグレーションです。

お問い合わせ先

〒141-8522
東京都品川区大崎1-2-2
アートヴィレッジ大崎セントラルタワー
エンタープライズ事業推進室ソリューション推進部
TEL.03-6417-5271
FAX.03-5434-0053

www.ctc-g.co.jp