

分散型サイト全体で高度なマルチメディア・ルーティングを実現

インタラクション・ディレクターは、マルチサイト・コンタクトセンターの業務をバーチャルに集約する、インタラクティブ・インテリジェンスのカスタマー・インタラクション・センター(CIC)のIPコンタクトセンター・プラットフォーム搭載アプリケーションです。

インタラクション・ディレクターは、複数のCICサーバーとリアルタイムに通信し、キュー、ユーザー、ワークグループ、スキルその他のインタラクションに関連するデータを収集し、自動ルーティングの判断情報とし格納します。

待ち時間を排除

カスタマーの期待に沿ったサービスを提供する最初のステップは、マルチサイトに分散されたビジネスを1つの事業体としてまとめること。続いて、長い待ち時間を排除することが第2のステップです。インタラクション・ディレクターは、これら2つの目標を達成するために必要なすべての機能を提供します。

マルチメディアによるインタラクションを確実にルーティング

CICでは、電話、Eメール、Faxを一様に処理することが可能です。このため、インタラクション・ディレクターはすべてのサイトに対し、各メディアタイプを同様にルーティングすることができます。

過剰負担を回避しサービスレベル目標を達成

単一サイトに対する過剰負担を避け、コールのロケーションに関係なく、適切なスキルで即時対応できるエージェントにルーティングします。エージェントのアイドル問題も解消できます。

パフォーマンスカーブを平準化して顧客満足度を改善

週の初めや、悪天候などにより発生するインバウンド業務の急激な増加に対し、全センター間で負荷を平準化して対応することができます。

異なるタイプの業務をルーティング

CRM障害チケット、注文システムの承認またはその他CICのマルチメディアACDによる一般的なメディアに対応したルーティングを利用し、フォローアップ業務やインタラクション量を調整することができます。

エージェントコストと離職を削減

過剰負担を解消する効果的な施策を持たないマルチサイトのコンタクトセンターでは、ピーク時の業務ボリュームを処理するために必要なスタッフの高いコストを抱えざるを得ません。その他にもエージェントの業務効率の低下、高い離職率や、新たなエージェントのトレーニングに必要な膨大なコストなど数多くの問題を抱えています。このような状況に対処するため、インタラクション・ディレクターは、すべてのエージェントに対するインタラクション負荷を平準化し、エージェントのコストと離職率を削減します。

主な特性

高度な負荷分散機能

ニーズに合わせた組織の拡張、インタラクション量の増加に応じたワークグループの構成とサイトを補うエンタープライズグループの作成、オーバーフローを処理する最適なサイト/エージェント・ルーティングを定義するルーティング・ルールの設定などが可能です。

柔軟なマルチメディア・ルーティング

障害チケット、注文システムの承認など一般的なメディアのルーティングも可能です。エージェントのスキルに応じた電話のルーティングや、同様のルールをプレコール、ポストコール・ルーティングで利用することもできます。

CIC搭載

既存、または新たなCICコンタクトセンター環境に導入し、CICの設定とカスタマイズ環境を共有することで管理上の負荷とITコストを最低限に抑えます。CICのSIP等の標準ベースアーキテクチャによるマルチサイトルーティング設定も活用できます。

集中管理

シングルベンダー・ソフトウェア・ソリューションにより、管理時間と煩雑性を減らしコスト削減を実現します。

リアルタイム・スーパーバイザー・ビュー

ワークグループ・サマリー、エージェントの詳細ビュー、インタラクション・サマリー、インタラクション詳細ビュー、およびルート詳細ビューを参考に、フルタイム/リアルタイムのワークグループ/エージェント管理を行うことができます。

システム特性

インタラクション・ディレクターとカスタマー・インタラクション・センター(CIC)は、分散型コンタクトセンターへのマルチメディアルーティングを実施する統合ソフトウェアアーキテクチャとして、マルチサイト・ルーティングプロセスの実装と管理を簡便化すると共に、オープン標準設計による柔軟性と安定したディザスター・リカバリー機能を追加します。

共通のプラットフォーム・アーキテクチャ

- CIC共通アーキテクチャ
- 1つのサーバーを追加するだけで実装できるため、導入、運用、メンテナンスコストの削減を実現
- 高度なディザスター・リカバリー機能
 - 必要に応じインタラクションを代替サイトにルーティング
 - エージェントやスーパーバイザーにSIPベースのリモートアクセスを提供

CIC統合アプリケーション

- CICのACDおよびマルチメディア・キューイング、マルチサイト・ルーティングを利用
- 複数のCICサーバーとリアルタイムにコミュニケーションを行いすべてのキュー、ユーザー、ワークグループ、スキルに関するデータを収集し、ルーティング判断情報として格納

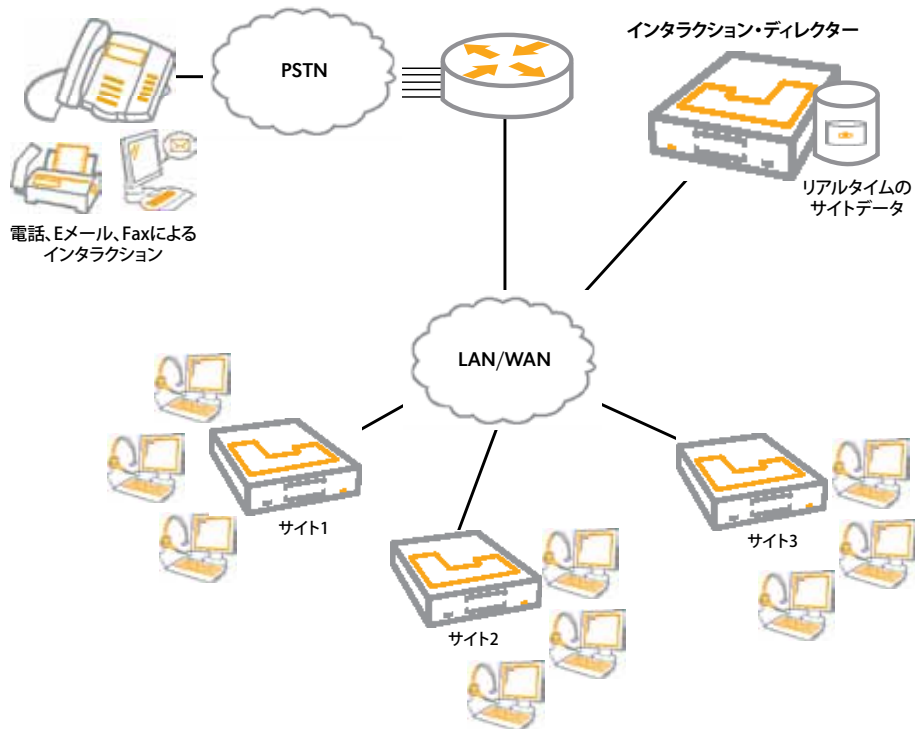
プレコールおよびポストコール・ルーティング

- SIPプロトコルに準拠したプレコール・ルーティングとポストコール・ルーティングであるため、SIPベースによるサードパーティ製品との連携が可能
- ポストコール
 - IVRからエージェントヘルプルーティング
 - 電話、Eメール、Faxを含むマルチメディア対応

ディザスター・リカバリー機能

- ディザスター・リカバリー機能のための接続状態把握
- 代替ロケーションへの迅速な再ルーティング

インタラクション・ディレクター



ゲートウェイ経由のSIPによるプレコール/ポストコール・ルーティング

インタラクション・ディレクターでは、分散サイト上のワークグループへのルーティングを行い、電話、Eメール、Fax、および障害チケットや注文システムの承認通知などの一般メディアの高度な負荷分散に対応します。マルチサイトの場合、任意のサイトをグループ化したエンタープライズグループを設定することも可能です。

任意のCICサイトで何らかの災害が発生した場合、即座に代替ロケーションへ再ルーティングされます。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

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、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセスオートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax

日本

〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561(代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp