

マイクロソフト

デスクトップ統合とシステム間連携を容易に実現する 「Customer Care Framework」

カスタマーケアの質を高める 「Customer Care Framework」

通信事業者をはじめとした各企業を取り巻くビジネス環境は、ブロードバンド化の急速な進展と競争の激化、規制の緩和、進化する顧客ニーズなどを背景に、大きな転換期を迎えている。具体的には、顧客満足度と信頼性の強化、コスト削減と収益強化の両立、経営スピードの加速化などの課題を解決しつつ、より付加価値の高いサービスをいかに迅速に展開するかが大きな鍵となっている。市場の動向を踏まえ、それに見合うサービスを迅速に展開できる俊敏な (Agile) 企業体質をどのようにして構築していくのか - この理想像を示したものが、マイクロソフトが提唱している包括的な戦略コンセプト「Agile Service Provider」である。

Agile Service Providerは、マイクロソフトの通信事業者向けの包括的な戦略とビジョンに基づく基本理念であり、俊敏性を備えた筋肉質な通信事業者の理想像を目指したものである。マイクロソフトの通信業界への提案は、全てこのAgile Service Providerコンセプトに基づいて展開されている。図1は、Agile

Service Providerに基づいた各種汎用的な製品群やフレームワーク、ソリューションの位置付けを示したものである。基盤となる統合プラットフォームとして、XML WebサービスとBizTalk Server 2004によるSOAプラットフォーム。高生産性を実現する開発ツールとしてVisual Studio .NETを提供。そして、エンドユーザーへの一貫したサービスやサポートを提供するための社内システムの統合・連携を実現する統合カスタマーケアフレームワークとして「Customer Care Framework (CCF)」などを用意している。

マイクロソフトでは、コールセン

ターにおけるカスタマーリレーションの向上を実現するソリューションとして、CCFをベースとしたデスクトップ統合とシステム間連携によるオペレーション端末の画面統合ソリューションを提供している。

一貫したサービス&サポートで カスタマーリレーションを向上

CCFは、カスタマーケアに関するフロント側でのプロセスの自動化や既存OSS/BSSの活用、社内システムの統合・連携を実現するフレームワークである。これまでサービスごとに、オーダー処理や履歴管理をはじめとする様々なシステムがあり、



図1 “Agile Service Provider” コンセプト

オペレーション端末も複数存在していたが、これらを統合することにより、エンドユーザーへの一貫したサービス、サポートを実現しようというものである。このCCFにより、オペレーター経由のカスタマーケアの改善や、必要に応じてエンドユーザー自身がセルフサービスで契約内容の変更や申し込みができるような仕組みを容易に構築できるようになる。

図2は、CCFをベースにつくられたオペレーター向け統合デスクトップの画面イメージである。1つ画面の中でオペレーション業務の全てを実行できるようになっている。さらにCCFを活用することで、ビジネス・インテリジェンスツールによる分析結果をもとに、顧客ごとの的確なクロスセル、アップセルの提案を行うことができる。また、ワークフローと組み合わせることで作業手順の自動化、標準化が可能となる。このCCFを活用することで、次のようなメリットを得ることができる。

ビジネスメリット

- ・顧客満足度の向上：デスクトップ統合による、顧客視点での一貫したカスタマーケア。
- ・収益性の向上：コール時間の短縮とデスクトップ端末の統廃合/トレーニング時間の削減/的確なクロスセル・アップセルの提案。
- ・低導入コスト：標準技術の活用と、新規・既存資産の有効活用。

技術メリット

- ・カスタマイズ性：顧客ニーズに合わせた自由なカスタマイズ。
- ・相互運用性：XML Webサービス

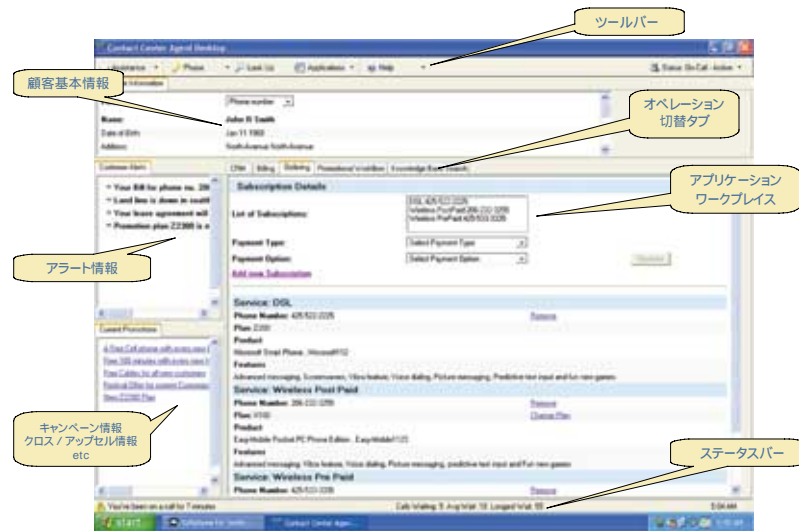


図2 CCFによるオペレーター向け統合デスクトップ例

等の標準技術の活用による高い相互運用性/既存システムの活用による低コスト&工期の実現。

顧客満足度とサービスレベルを大幅に向上

CCFにおいて、マイクロソフトが提供する商品およびサービスは、次のとおりである。

フレームワーク (CCF)

- ・技術ガイダンス、ベースコード等ソフトウェア製品
- ・OS製品 (Windows)：デスクトップ、サーバ、モバイル等
- ・オフィス・スイート (Microsoft Office System)
- ・サーバアプリケーション (Windows Server System)：SQL Server、BizTalk Server等
- ・開発環境
- ・Visual Studio .NET
- ・サービス
- ・Microsoft Consulting Services
- ・Premier Support Service

CCFを導入した米国の大手通信事業者では、次のような効果を得ている。同社は、UNIXサーバによるコールセンターにCCFを導入し、複数の業務端末を統合した。その結果、サーバメンテナンス費用を30%削減、顧客向け機能の開発期間を20%短縮、操作性向上によるコール処理時間を20%短縮、1コール当たりの売上が25%増加、オペレーターの勤続期間の長期化とそれによる教育コストの削減などを実現した。

マイクロソフトでは、このCCFとパートナー企業の製品とを組み合わせることで、より効果的な協業体制によるソリューション提供を展開している。

お問い合わせ先
 マイクロソフト株式会社
 通信・メディアソリューション本部
 TEL：03-4523-3730 (部門代表)
 URL：http://www.microsoft.com/
 japan/serviceproviders/