

## SAP ジャパン

### 富士通のパソコンの コンタクトセンターシステムを「SAP CRM」で刷新

SAP ジャパンは、富士通と共同で、富士通の個人向けパソコン「FMVシリーズ」に関する、購入相談から技術相談、修理サービスといった広範囲なサポートを行うコンタクトセンターとして、国内の製造業で最大級となるコンタクトセンターシステムを構築した。富士通は「本システムの本格運用を開始し、オペレーターによる一貫した質の高いサポートを支えるとともに、お客様の貴重な声を、商品やサービス、ビジネス戦略に反映させ、より高品質な商品およびサービスを提供していきます」と語っている。

同システムは、富士通のIPテレフォニーシステム「CL5000」をはじめとした製品・サービスと、SAPの顧客管理アプリケーション「SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)」を融合した1,400席のコンタクトセンターシステムである。SAPと富士通は、グローバルパートナーとしてソリューション提供を推進しており、今回のシステムも、富士通の企画から構築、運用・サポートまでをワンストップで提供するトータルソリューション提供力と、世界のCRM市場で第一位のシェアを持つSAPの実績と製品技術力により実現したものである。これにより、富士通は、個人向けパソコンの購入から技術相談、修理サービスまでのライフサイクル全般にわたり、さらに質の高いサポートを提供していく。また、分析・レポートツール「SAP NetWeaver Business Intelligence」を導入することで、センターの指標管理の効率化と業務改善に活用するとともに、ここで得た貴重な声を、サービスや商品、パソコンビジネスの戦略立案、経営判断に役立てていく。

今後SAPと富士通は、この実績を基盤として、製造業を中心に、様々な業種のコンタクトセンターシステムのシステム提案から構築、運用・サポートまでをトータルに提供して、ビジネス変革を支援していく。

SAP ジャパン(株)  
URL : <http://www.sap.com/japan/>

## シスコシステムズ

### ベネッセがシスコの認証VPNで 社内ネットワークインフラを増強

企業理念である「よく生きる」を支援するために、教育、文化、福祉、生活の各分野にわたる幅広い事業を展開しているベネッセコーポレーションは、日々変化する市場に即したビジネスを展開するためにIT活用を重視し、シスコシステムズの認証VLANソリューションによって、ネットワークシステムの刷新とセキュリティ強化を実施した。

シスコのNACアプライアンスによる認証VLANシステムを、従来のVLANと置き換えて、まず事業所の統合と移転を行った大阪支社のネットワークを一新した。現在は、複数ある関東地区の拠点のネットワーク再構築を行っている。これにより、これまでレイアウト変更時にあった多数の間合わせや運用管理の人員費などのコストを削減し、ネットワーク管理のキャパシティを拡張した。また、ユーザー認証によるセキュリティ制御の更なる高度化と、管理の簡素化を実施。このようにネットワークを再構築したことで、全体的なTCO削減を実現した。

今回、ベネッセが導入した認証VLANシステムを実現するCisco NACアプライアンス (Cisco Clean Access) は、ネットワーク コンピューティング リソースにアクセスする全てのデバイスのセキュリティポリシー強化を行うソリューションである。ネットワーク管理者は、このCisco NAC アプライアンスを使って、事前にユーザーとマシンを認証し、権限の付与、評価および修復を行ってから、そのユーザーのネットワーク接続を許可する。このようにしてネットワーク内のユーザー、デバイス、およびそのロール (役割) を早い段階に認識するので、悪意あるコードによるシステム被害の危険性を回避し、ネットワーク停止など予期せぬトラブルによる業務障害を未然に防ぐことが可能に。また、これらの対策によりユーザー、デバイス、その他のマシンのセキュリティポリシーの修復および更新などにかかるコストを削減した。

シスココンタクトセンター  
TEL : 03-6670-2992