

日本アバイア(株)

IPテレフォニー環境を 統一ブランドで提供

IPテレフォニーの導入により、ロケーションフリーのコンタクトセンター運営を提案する日本アバイア(株)。小規模な単一拠点から数百拠点まで、柔軟に対応可能なアーキテクチャーで、ユーザー企業の経営目標を達成し、ひいてはエンドユーザーの満足度向上にも寄与している。

CRMサービス/システムの概要

OSはLINUX、 信頼性の高いネットワークを構築

日本アバイア(株)のIPテレフォニー導入のコンセプトは、信頼性、オープン性、機能性、セキュリティ、運用性を満たすことである。この5つの条件をカバーしたIPテレフォニーの環境を作ることによって、ユーザー企業の売上増加、コスト削減、低リスク化といった従来の経営課題の解決のみならず、さらに競争力の維持・向上、顧客との新たな関係づくりが可能だ。

同社の製品の特徴は、そのOSとアーキテクチャーにある。OSは、LINUXを採用。また、集中管理、分散配置型のアーキテクチャーは、大容量のサーバ1台で企業全体をサポート、少ない運用パワーで、小規模から大規模まで最適なネットワークの構築を可能にする。IPにおけるブランド統一のために製品名をすべてAVAYAブランドに揃え、IPテレフォニーにかかわる製品をフルラインナップで提供することで、他社製品とインテグレーションする場合に比べて運用の煩雑さの最小化、低価格での

提供を目指している。

IPテレフォニーの製品群は、7つのカテゴリーから構成される。IPテレフォニープラットフォーム、IVR、音声認識、音声合成、CTIミドルウェア、分析ツール、そしてプレディクティブダイアラーだ。

中心となるIPプラットフォームは、頭脳となる音声スイッチ/ACD機能をもつソフトウェア「Avaya Communication Manager」を搭載した「Avaya Media Server」と、ゲートウェイ機能の「Avaya Media Gateway」からなる。ここにミドルウェアの「Avaya Interaction Center」を導入すれば、Webやeメールといった複数のメディアにも対応。さらに、「Avaya Interaction Response」を加えれば、IVR、音声認識機能などを駆使したセルフ対応を実現することもできる。

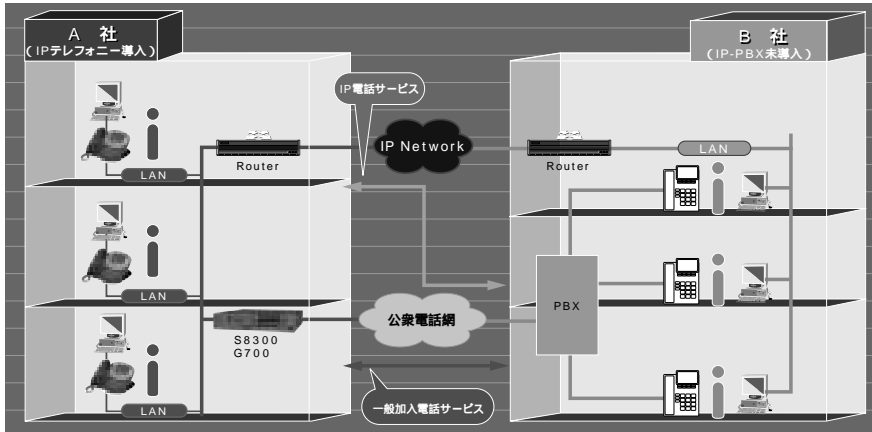
CRMサービス/システムの仕組み

分散配置・集中管理が可能、 さらに周辺サービスも充実

同社のIPテレフォニー導入を契機に、分散センターを一元管理・運用するバーチャルコールセン

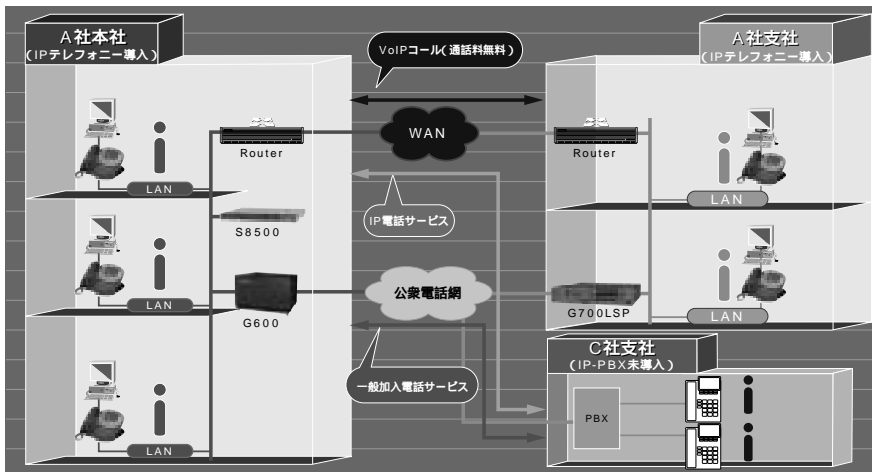
【図表1】コンピューター・システム全体の設計例

小規模単一拠点の場合(~ 200席)



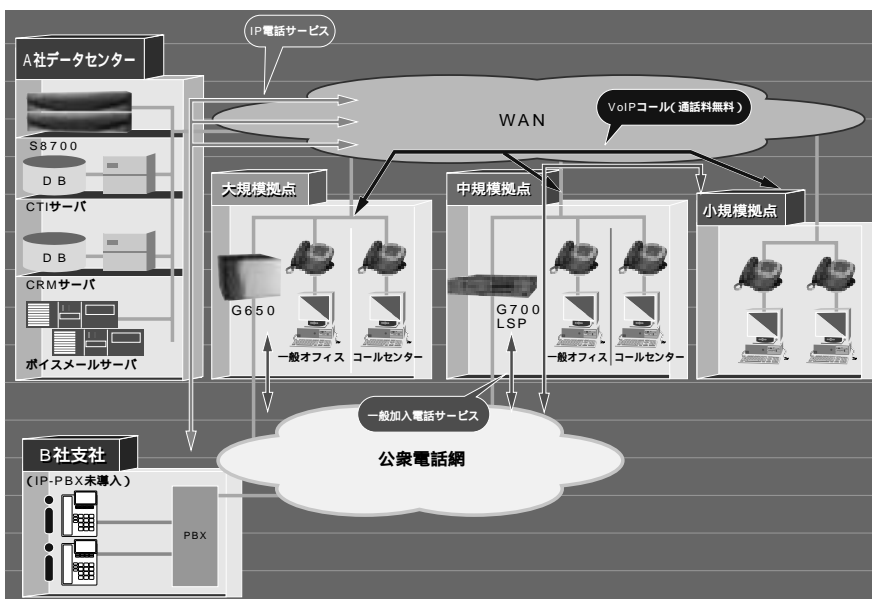
- ・ A社にスタック型G700 Media GatewayにS8300 Media Serverを装着し、スタンドアロンIP-PBXを構築
- ・ A社社内は、インフラをLANに統一、配線コストの削減および保守・運用コストの削減を実現
- ・ 取引先であるB社へは、割安なIP電話サービスを利用し、通話コストの削減を実現

中規模複数拠点の場合(150 ~ 300席)



- ・ A社本社にはシンプル構成のS8500 Media ServerとG600 Media Gatewayに設置し、集中管理型のIPテレフォニー環境を構築
- ・ A社支社にはG700 Media Gatewayを設置し、導入コストの削減を実現
- ・ 本社 - 支店間の通話はWAN経由のVoIPにて通話コストをゼロに
- ・ WAN障害時にはA社支社のLSP(Local Survivable Processor)機能により、障害復旧まで独立して動作
- ・ 障害対策およびコスト削減のため、IP電話サービスおよび一般加入電話サービスも合わせて利用

大規模複数の場合(複数拠点300席 ~)



- ・ S8700 Media Serverをデータセンターへ設置、A社または関連会社の各拠点には規模に合ったMedia Gatewayを分散配置し、IPテレフォニー環境を構築
- ・ さらなる導入コスト削減を図るため、10人以下の小規模拠点にはMedia Gatewayを設置せず、公衆電話網との発信はWANを経由し、最寄りの拠点に設置されているMedia Gatewayから発信
- ・ 拠点間の通話は、WANを経由してVoIP化を実現、通信コストを削減
- ・ S8700にて集中制御をしているため、拠点間の内線通話もさまざまなテレフォニー機能の共有が可能
- ・ 複数拠点にあるコールセンター環境も、データセンターに設置されたCRMシステムにより集中制御。ロケーションフリーなスキルベース・ルーティングや、プレディクティブダイアリングを実現