

System Answer G2

株式会社光通信



OA機器販売、移動体通信事業、固定回線取次事業、法人向け携帯電話販売事業、インターネット関連事業、保険代理店事業、ビジネスソリューション事業と、情報通信分野をはじめ、様々な市場における商品を扱い幅広い事業を行っている。

2010年よりセントレックス型IP電話サービス「Connect Agency」事業を展開、システムの維持管理にSystem Answer G2を利用している。



設立 : 1988年2月5日
 資本金 : 54,259百万円 (2014年3月末現在)
 従業員 : 11,198名 (グループ計/アルバイト含む)
 所在地 : 〒171-0021
 東京都豊島区西池袋1-4-10
 光ウエストゲートビル

「クラウド型コールセンターシステムの維持管理、設備増強予測」

導入背景

IP電話の特性上、電話機台数や業務内容によりトラフィックを予測し、適切な設備規模と回線容量を手配することが重要であり、これを誤りネットワークリソースが枯渇する状態になってしまうと電話音声の品質低下を招くこととなります。

対策として、安全率を考慮した理論値による設計を行っていましたが、サービスを継続していくに当たり

- ・実測データによる適切な設備や回線の適用を行うことによるコスト適正化
- ・トラフィック傾向把握によるトラブルの未然回避、設備増強計画の立案を実施したく考えておりました。

採用理由

将来予測のための定量的なリソース監視を基本要件と考え、さらにお客様側設備の追加、設備増強時に速やかに監視対象を追加できるかといった視点で監視システムを比較、検討し、以下がSystem Answer G2にマッチしたため採用させていただきました。

(1)ユーザビリティ

- ・監視対象設備が増加または減少した際、監視システムへ登録するオペレーションが容易である
- ・注視したい情報については、ブックマーク機能により一目でできるよう画面構成を変更できる

(2)トレンドラインによる将来予測機能

定量的な観測によるグラフ表示は、比較検討した他社監視システムでも具備している製品がありました。しかし、コールセンターの電話トラフィックは概ね9:00~21:00に集中しており、夜間から早朝との差が激しいため、時間帯によって激しい波の様に描かれてしまいトラフィックが増加しているか、減少しているか判別しにくいグラフが作成されてしまいます。System Answer G2は、トレンドライン機能によりおおよその増加・減少傾向を把握することが可能であり、将来予測に有効であると判断しました。

効果・感想

(1)障害箇所の早期特定

お客様拠点において発生しやすいお客様によるケーブルの挿抜、ローカルHUB電源断と、上位網への接続断が切り分けできるようになり、サポートセンターの1次対応段階で解決することが可能となりました。

(2)設備増強の指針

- ・拠点ごとの保証帯域が適切かチェックを実施し、電話機増設時に不足がないか導入前に確認をとして、必要があれば増速
- ・トレンドラインによりトラフィックが増加傾向にあるお客様回線の増速

今後のプラン

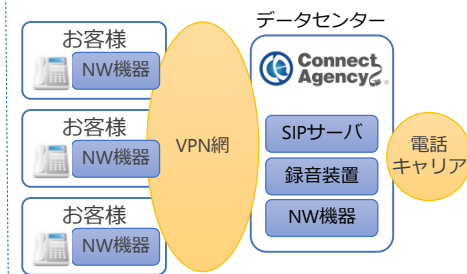
(1)IP-SLA によるVoIP品質測定(MOS値評価)

NTT品質上どのクラスにあたるか、トラフィックとの相関関係の把握、顧客申告による品質低下への回答根拠および営業時の品質データ提出のため、定量的な品質測定を行う

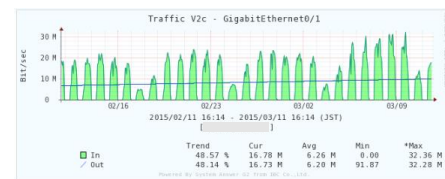
(2)ユーザー公開WEBサイトの定期監視

ユーザーへ公開している通話ログや録音聴取用WEBサイトのサービスチェック

システムイメージ図



コールセンターのトラフィック例



▼開始

2013年11月

▼用途

コールセンターシステムの性能監視

▼規模・対象

サーバー、ネットワーク機器200台