

AT A GLANCE

コールセンターの応答性

急速に進化する課題への対応能力の向上

新型コロナウイルス (COVID-19) のパンデミックは、世界中のコールセンターの状況を一変させています。医療および保険関連の質問、受注処理、予約サービスに関連する電話への対応は、企業効率と顧客満足の維持に欠かせません。多くの企業がオフィスの閉鎖を余儀なくされる中、多くの場合、電話は必要な情報を素早く得るための最も適切な方法です。

この危機的状況でサービス組織が直面している課題に迅速かつ効率的に対応する上で、ArubaとArubaが提供するサービスは重要な役割を果たします。Arubaは、17年間にわたり世界中のお客様に愛され続けてきた「カスタマー・ファースト、カスタマー・ラスト」と同じアプローチでこの課題に対応しています。

ARUBAにできること

- **従業員を在宅ワーク可能に:** 伝統的に、コールセンターにはオンサイトの従業員と各地に分散した従業員が混在していました。ソーシャル・ディスタンスの維持と継続的な自己隔離が求められる今、より多くの従業員が家庭で生産的になる必要があります。Arubaリモート・アクセス・ポイント (RAP) は、従業員がコールセンターで着席しているかのように、職場と同じネットワーク・サービスとセキュリティ・ポリシーを従業員の家庭にまで拡張します。それ以外の主なサービスは次のとおりです。
 - 従業員の家庭内のVoIP電話とソフト・フォンへの着信の自動リダイレクト
 - 内蔵Ethernetポートを介したローカル出力





- **高品質な音声およびビデオ・パフォーマンスを提供:** 通話の中断やビデオの品質低下を生じることなく、顧客に確実にサービスを提供できます。Aruba OSは、ビジネス・アプリに関連するユニファイド・コミュニケーションを優先するように設定できます。必要であれば、望ましくないWebサイトへのユーザー・アクセスの防止も簡単に実装できます。
- **クラウドの力を活用:** クラウドを介したサービス提供の重要な側面の1つは、必要に応じてキャパシティを拡大できることです。現在のパンデミックは、この能力に価値があることを証明する重要な例となります。Aruba Centralを導入することで、組織は既存ネットワークへの新たな追加をシンプルに、また、現場に行かずに管理できます。これらの一時インストールの必要がなくなった際には、ライセンス要件の規模を簡単に元に戻すことができます。
- **アウトソースしたリソースの活用:** ネットワークをサードパーティまでセキュアに拡張し、需要の増加に迅速に対応できるようにします。Aruba RAP、ロールベースの認証、ポリシー適用により、重要性の低いオペレーションをセキュアかつ簡単にサードパーティにオフロードできます。

目標は、お客様が安心感の提供を試みる際に直面する最も重要な課題でお客様をサポートし、課題を迅速に解決することです。この困難な状況でサービス提供の任を負ったコールセンターとその従業員は、Arubaのコミュニティと世界全体に欠かせません。Arubaは、この危機の中で世界のお客様とパートナーをサポートすることに誇りを持っています。

役に立つソリューション

Arubaリモート・アクセス・ポイント (RAP)

家庭および小規模オフィス向けWi-FiおよびEthernetポートのオールインワン・ソリューションです。技術的な知識がなくても簡単に設置できます。

Aruba Central

使いやすい配備ツールですべてのサイトの可視性を提供するクラウド管理およびオペレーション・ソリューションです。すべての操作を一元的に行うことができます。3段階のオンボーディング・ウィザード、ゼロタッチ・プロビジョニング、モバイル・アプリ、直観的なダッシュボード、レポート機能を利用して作業を合理化できます。各家庭を個別に訪問する必要はありません。

Aruba AirWave

RAPを追加して拡張した既存環境をAirWaveから管理できます。RAPの事前構成は、ゼロタッチ・プロビジョニングで簡単に行うことができます。従業員にRAPを発送し、従業員がクラウドからソフトウェアをダウンロードするだけです。各家庭を個別に訪問する必要はありません。

まとめ

組織はリモート・ワーカーの実現と保護のための方法を探しており、Arubaはこれらの課題の解決に役立ちます。お手伝いできることがございましたら、ご連絡ください。