

# Fujitsu Network LEGEND-V AX

次世代  
コンタクトセンター基盤



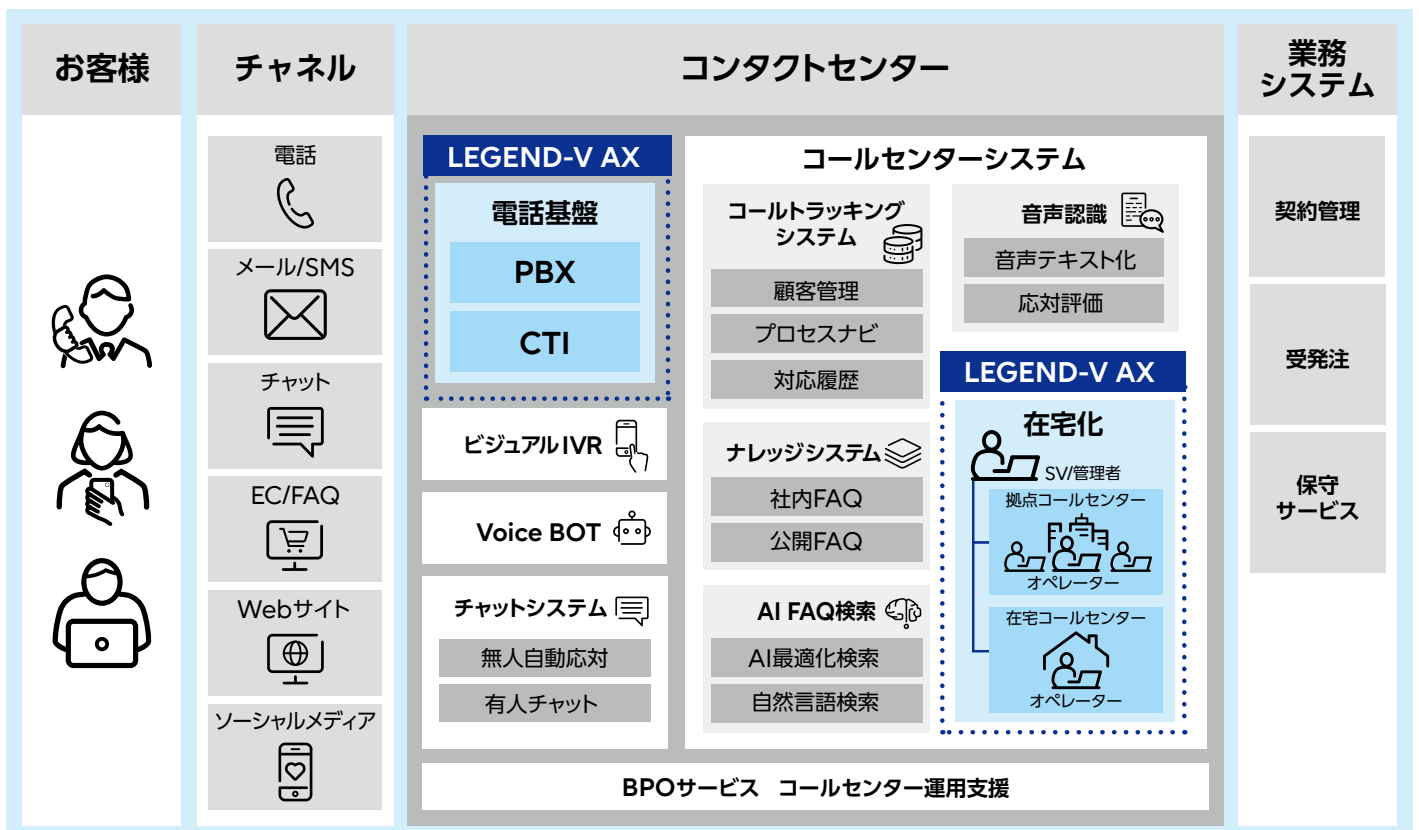
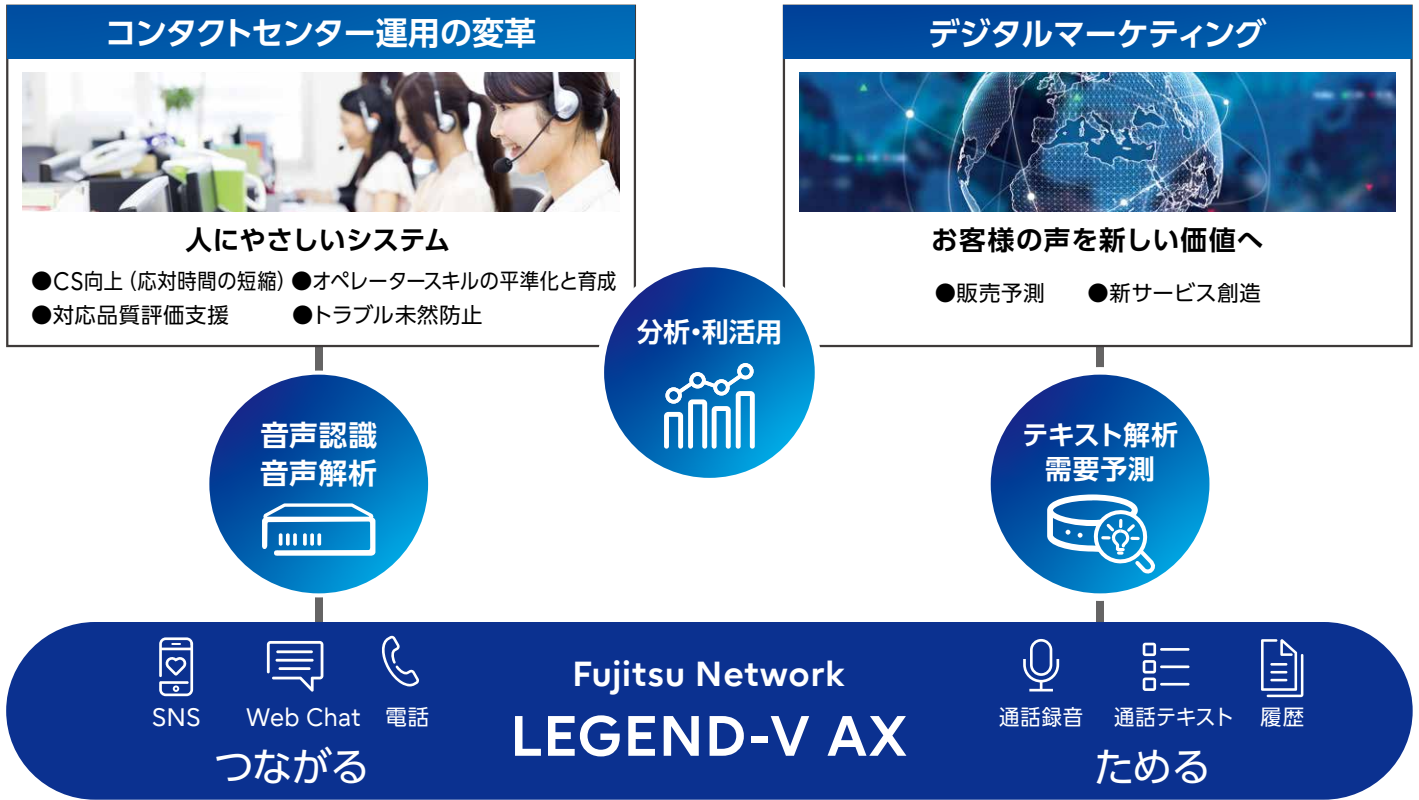
FUJITSU



# 大切な顧客対応の基盤に確かな信頼と充実の

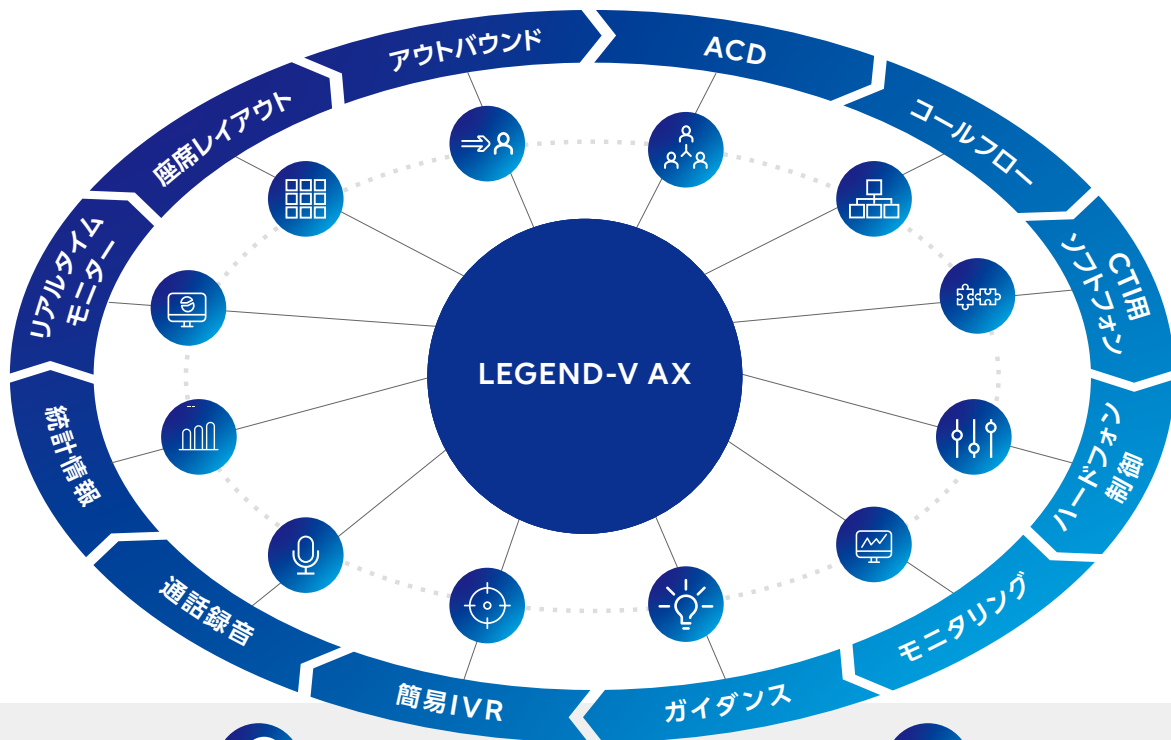
## Fujitsu Network LEGEND-V AX

高い信頼性を誇るコンタクトセンタープラットフォームは、コンタクトセンターの運用やサービスデジタルマーケティングの最新のテクノロジーを活用し、お客様の声から新しい価値を創出します。



# 機能を、ひとつのプラットフォームに。

品質の向上につなげ、



## 音へのこだわり

富士通は黎明期から通信網をはじめとする社会インフラを支える通信機器メーカーとして、技術力を通じてお客様の問題を解決し、社会に貢献してきました。音声認識率向上や音声のテキスト化データの利活用など、飽くなき探求心で音へこだわり続けていきます。



## 信頼性

24時間365日運用に耐えうる高信頼性を備えたシステムです。冗長構成の場合、呼制御サーバーの運用系に障害が発生した時点で待機系が障害を自動的に検出し、高速で切り替わるため、会話が切れることなく電話業務の継続ができます。



## 働きやすい環境作り

管理者向けの豊富なコンタクトセンター運用管理機能でオペレーターの人員配置など、柔軟で効率的な運用を実現します。人材育成を支援するモニタリング機能や音声テキスト化によるFAQ連携などのオペレーターへの業務効率化支援を実現します。



## AI連携

各種AIとの連携により、コンタクトセンターの運用を変革し、CS、ES 向上を実現します。

：標準機能

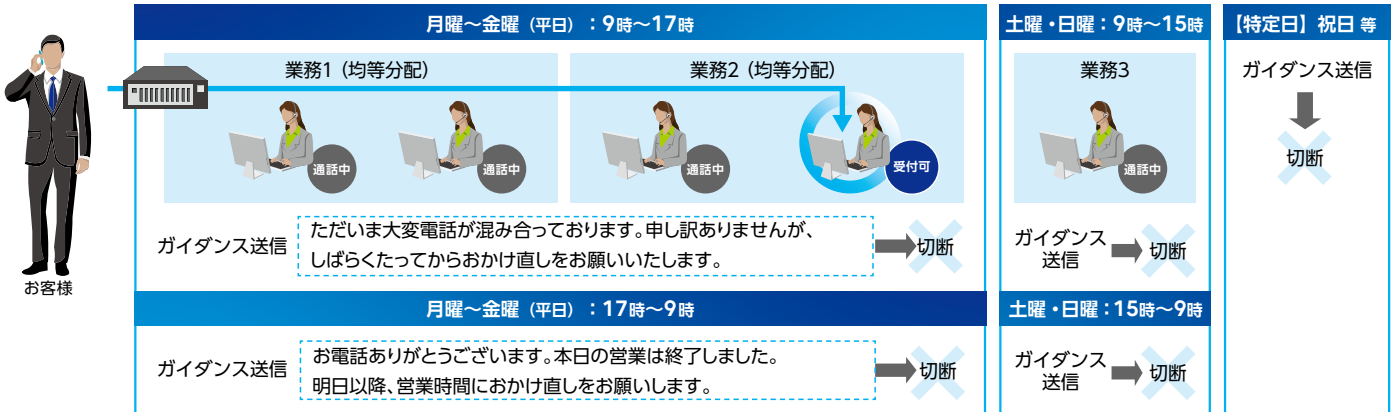
：オプション機能

# オペレーターと管理者のスムーズな業務をサポート

## 電話着信窓口ごと、時間・曜日ごとに、条件に適したコールルーティングで運用可能

電話着信窓口に対して、コールルーティング定義が可能です。

スケジュール、多様な振分けルールを組み合わせることにより、業務毎に各々の時間帯で最も適したコールルーティングを設計できます。



## リアルタイムモニター

コンタクトセンター全体の稼働状況をリアルタイムに監視する管理者用画面機能です。

「ACDグループ」「チーム」「VDN」を表示対象とし、着信数、放棄数、待ち呼、オペレーター個々の稼働状況をリアルタイムに表示します。

ACDグループ全体の稼働状態表示  
オペレーター個々の稼働状態表示

各グループは、クリックで画面切替できます。

表示方法を、表とグラフに変更できます。

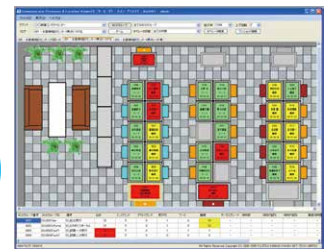
時間別着信数表示 (表/グラフ)

オペレーターの状態を閾値設定でアラート表示

閾値を超えた場合に色でアラート表示します。

## ■座席表示リアルモニター [Seat Viewer]

コンタクトセンターの座席レイアウト作成や稼働状態をリアルタイムに表示できます。オペレーターの稼働状況を業務グループごとに色分け表示しているため、管理者がオペレーターの稼働状況を直感的に把握することができます。



## リアルタイムモニター (ウォールボード表示)

コンタクトセンター全体の稼働状況を大画面モニターに表示する機能です。表示項目は管理者が自由に設定でき、複数テンプレートを利用した簡単なカスタマイズでの画面作成により、視認性の良い表示を実現します。

単一グループ表示

テロップ形式でメッセージ表示

複数グループ表示

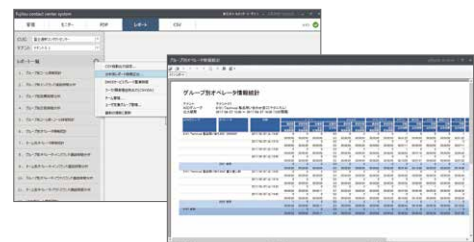
複数グループ表示 (一覧形式)

## 統計情報出力

コンタクトセンターの稼働状況や品質評価の見直しに必要なデータを出力する機能です。

着信数、通話数、放棄数、離席回数、ログイン回数、ビジーアウト数、割込みモニター回数など、窓口のコール統計、オペレーターの稼働統計を出力します。

プレビュー表示、PDF形式での出力機能や、加工が容易なCSV形式での自動出力/手動出力機能も備えています。



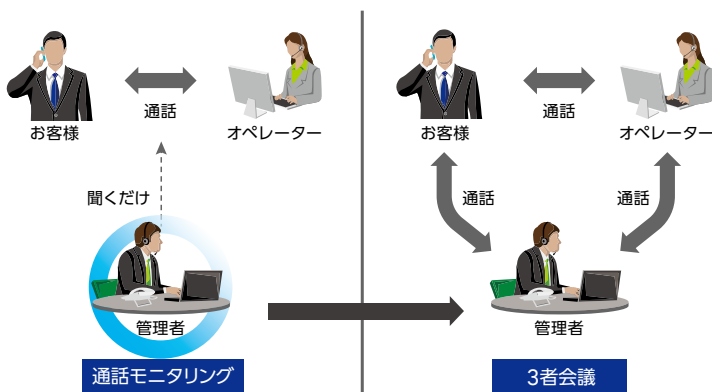
# モニタリング機能 (割込み型)

## 主な特徴

割込み型モニターは、管理者の電話機からお客様とオペレーターの通話内容を聞くことができる機能です。モニターを行っている電話機の音声は、お客様やオペレーターには聞こえません。ただし、モニターを行っている電話機のボタン操作で、通話への割込み（3者会議）も可能です。オペレーターの通話が終了した時点でモニターも終了します。割込み型モニターには3者と8者の2種類があり、モニターできる管理者の電話機の台数が異なります。

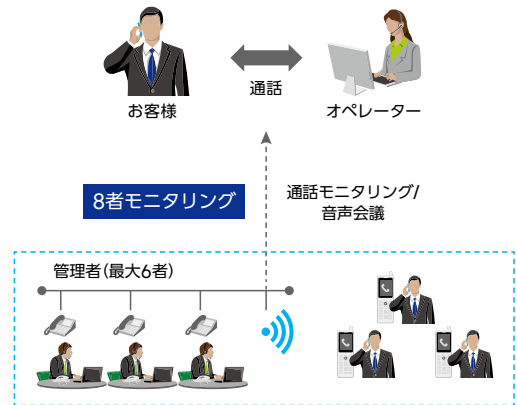
### 割込型 通話モニタリング／3者会議

通話モニタリング（聞くだけ）から、端末のボタン操作で、3者会議も可能です。

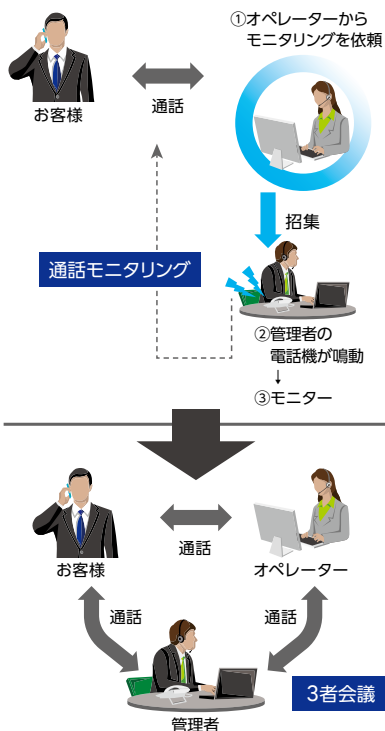


### 割込型 8者モニタリング

最大6者までモニタリング可能です。音声会議も可能です。

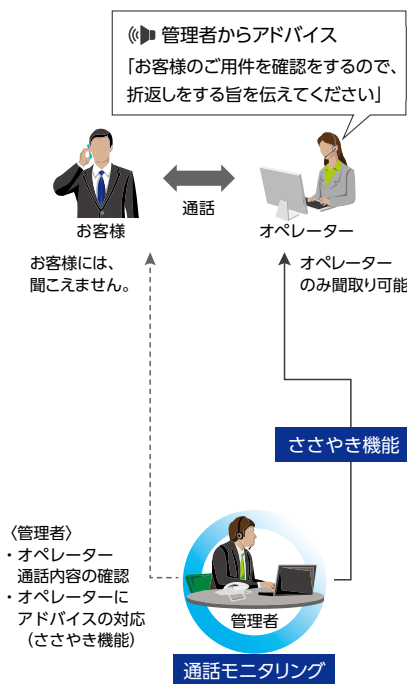


### 招集型



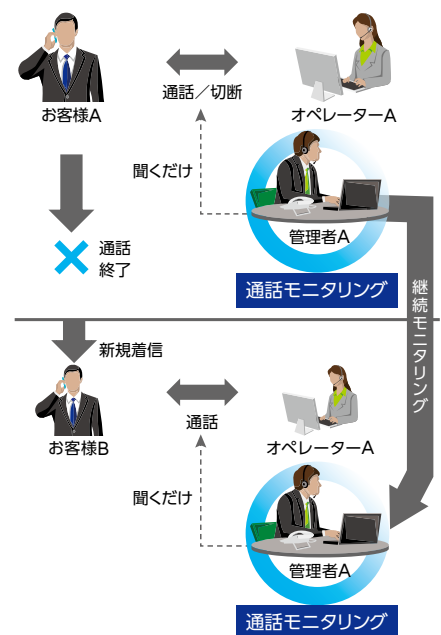
オペレーターの招集型モニターボタンは、複数の招集型モニターを登録する事が可能です。招集型モニターにも3者と8者の2種類があります。また、招集のあとに、音声会議も可能です。

### ささやき機能



ささやき機能を使用すると、お客様とオペレーターが通話時に、管理者が、お客様には聞こえないようにオペレーターだけに指示を出すことができます。チーム対応や教育への利用が可能です。

### 監視型



監視モニターを行った電話機は、お客様とオペレーターの通話内容を継続して聞くことができます。モニターを行っている電話機の音声は、お客様やオペレーターには聞こえないのは割込み型モニターと同じです。割込み型モニターと異なる点は、通話への割込みができないことと、オペレーターが切断してもモニター状態は終了せず、再度オペレーターが通話を始めると自動的にモニター状態となることです。

# ソフトフォン

電話操作、システムへのログイン/ログアウト、および状態管理機能を提供します。  
画面は、使いやすさを考慮し、ディスプレイ画面の配置に合わせて横型または縦型を選択できるほか、画面のサイズを自由に変更できます。



← 横型・縦型の2パターンを選択 →

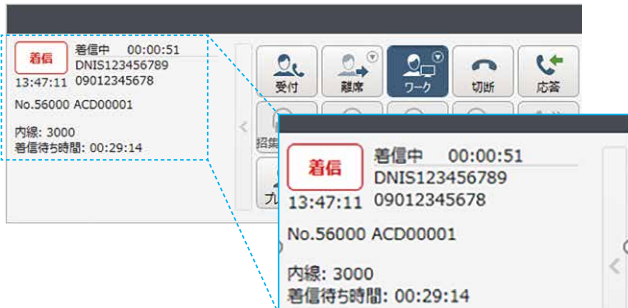
オペレーターの状態表示を、見やすく表示

マウス操作で画面サイズを変更可能。

隠れているアイコンは、矢印ボタンで表示できます。

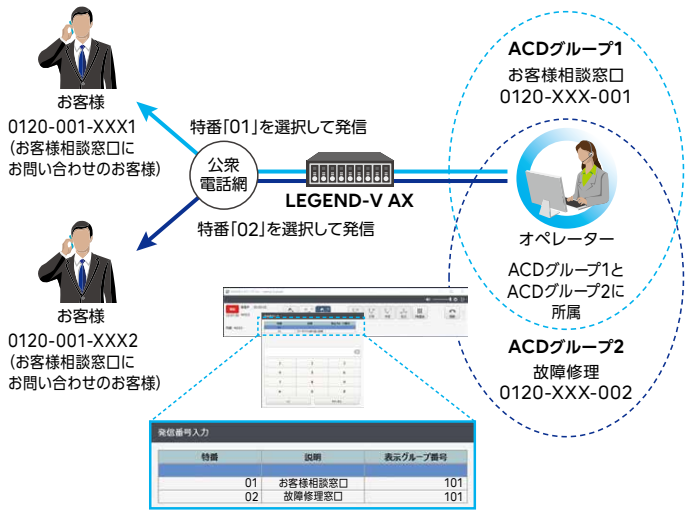
## 着信時のお待たせ時間表示

ソフトフォン画面に通話が始まるまでの時間を表示します。お客様をお待たせしている時間がわかるため、好印象を与える応答を心掛けることが可能になります。



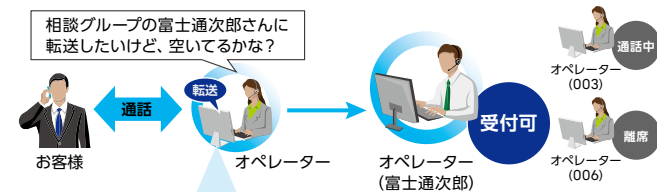
## 発信特番 (発信通知番号) の選択

複数業務を担当するオペレーターがソフトフォンで電話発信をする際、業務ごとに異なる発信者番号をお客様に通知することができます。



## プレゼンス表示

他オペレーターの受付可、ワーク、離席などのプレゼンス状態を表示します。他オペレーターへの電話発信/転送を行う前に、相手の状況を確認できるため、効率よく対応することが可能になります。



グループ別のオペレーター状態サマリ

ACDグループ	合計	インバウンド
1/ACDGRP1D1_DESC1	0	0
5/ACDGRP1D5_DESC5	0	0
199/ACDGRP1D199_DESC199	0	0

オペレーターID	内線番	オペレーター名	状態
0001	0001	富士通次郎	受付可
0002	0002	オペレータ0002	受付可
0003	0003	オペレータ0003	ワーク
0004	0004	オペレータ0004	ワーク
0005	0005	オペレータ0005	受付可
0006	0006	オペレータ0006	離席

オペレーター指定発信/転送/会議/モニター

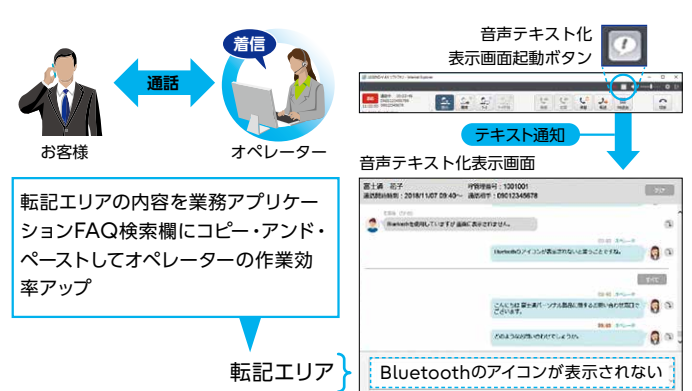
オペレータ:2001/富士通次郎 内線:72617233

発信...  
転送...  
会議...  
サイレントモニター...

## 通話テキスト表示

音声認識エンジンと連携することで、お客様とオペレーターの通話をチャット風画面にテキスト表示します。

オペレーターはお客様との通話をテキスト化したデータで、FAQ検索のキーワードや業務アプリケーションのコンタクト履歴の打込み負担を低減できます。



# 通話録音機能「VoiceCabinet」

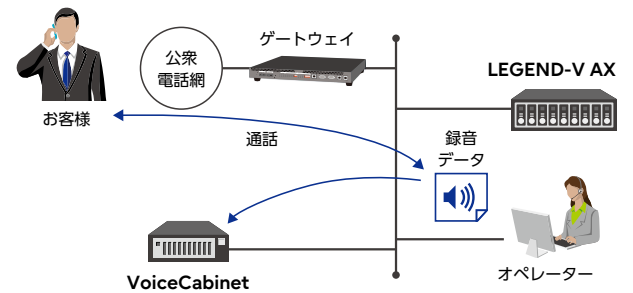
VoiceCabinet(ボイスキャビネット)は、サーバー型通話録音システムです。大量の録音データをWebブラウザを使用して、通話時刻、内線番号、お客様番号など、様々な情報をキーとして、録音データを検索できます。

※通話をテキスト化したデータも蓄積して、あとで参照することもできます。



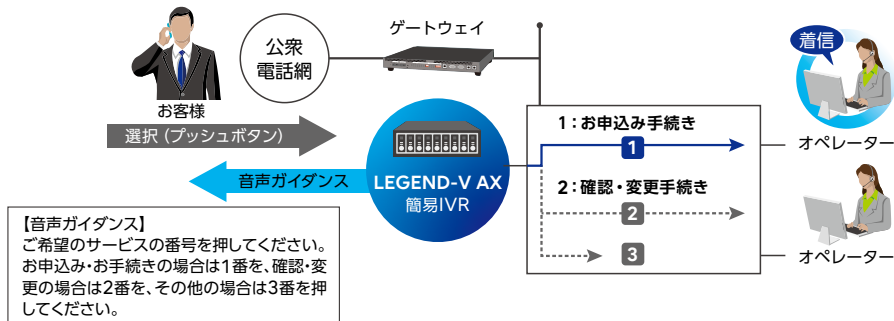
## ■クライアント録音タイプ (サーバー管理)

クライアント端末内に保存された音声データをVoiceCabinetにアップロードして、通話録音データを蓄積します。外線通話、内線通話のいずれの通話も録音可能です。

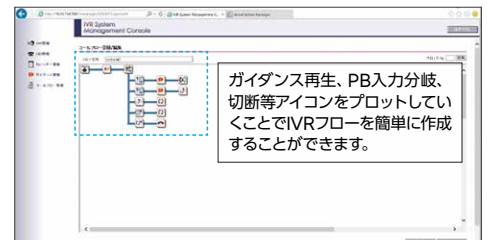


# 音声自動応答 (IVR) 機能

音声自動応答 (IVR) は、お客様からの電話にあらかじめ用意した音声ガイダンスで案内し、受付業務への対応をPB信号による振り分けを行う機能です。受付業務を分岐するためのコールフローは、Webブラウザ上で音声再生、PB入力、転送、切断などのアイコンを配置することで、コールフロー分岐のシナリオを簡単に作成することができます。



## IVRコールフロー設定画面

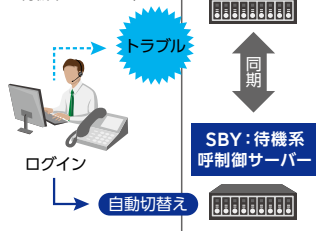


## 24時間365日運用に耐えることができる高信頼性

### 運用/待機構成 (ACT/SBY方式)

#### ACT/SBY方式

※ACT (通常利用しているシステム)  
※SBY (通常は利用しない待機中のシステム)

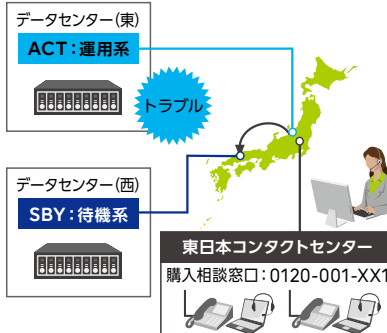


#### ハードフォン

運用系サーバーが切り替わったことを検知すると自動的に再ログインをする

### ディザスターリカバリー構成 (BCP対策)

#### ディザスターリカバリー構成



## 冗長構成

運用系 (ACT) に障害が発生した場合、待機系 (SBY) が障害を自動的に検出して高速で切り替わり、センターの運用継続を可能にします。切り替わる際にオペレーターの操作は必要なく、電話機が自動で再ログインします。



製品構成

**ゲートウェイ(局線収容)**

- 公衆網 (PRI / BRI)  
iG5300シリーズ
- IP公衆網 (ひかり回線)  
GV700S2
- PBX収容 (IPトランク<SIP>)  
LEGEND-V  
LEGEND-V S100

**クライアント**

- ハードフォン  
SS-190B2W
- ソフトフォン運用 (ハードフォン連携あり)  
SS-190B2W
- ソフトフォン運用 (ハードフォン連携なし)  
ESPRIMO
- 監督台 アプリケーション  
LIFEBOOK

## LEGEND-V AX



冗長構成 (ACT/SBY方式)

呼制御サーバー

ACD

簡易IVR

ガイダンス

コールフロー

モニタリング

統計情報

**拡張機能**

- 通話録音  
VoiceCabinet  
クライアント録音タイプ (サーバー管理)
- 座席レイアウト  
Seat Viewer
- PHSモニタリング  
WX01J B (F)



連携

業務アプリケーション (CRMateなど)

顧客情報DB

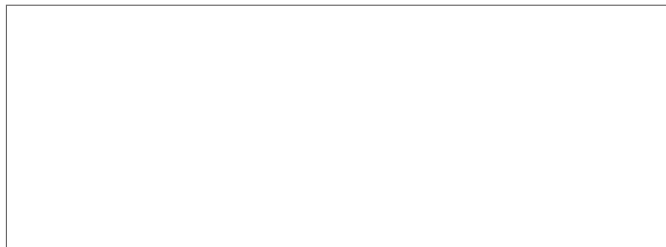
AI

主な機能

機能	概要
ACD機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>オペレーター状態管理</li> <li>マルチログイン</li> <li>ルーティング制御 スケジュール定義 [日付、曜日、時間、特定日 (休日) などのルーティング] ルート定義 [マクロ (関数) を使用して呼の振り分け] ●均等分配 (空き時間の最も長いオペレーターに振り分け)</li> <li>着信優先制御 (DNS優先着信、グループ間優先着信)</li> <li>マルチステージキューイング</li> <li>スキルベースルーティング</li> <li>ビジョアウト</li> <li>ウィスパークール</li> <li>ラストエージェントルーティング</li> </ul>
管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>マネージャー機能 ●ACD構成管理 (テナント、グループ、オペレーター、ルーティングテーブル、ガイダンス、起動停止)</li> <li>アカウント管理 (監督台利用アカウント)</li> <li>運用データ退避復元、ログリアルタイムモニター機能 ●リアルタイムモニター (グループごと、チームごと、ユーザー定義グループごと)</li> <li>ウォールボード表示 (待ち呼表示盤へのリアルタイムモニターサマリー表示) レポート出力</li> <li>コール統計の自動出力 / 手動出力</li> </ul>
モニタリング機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>モニタリング (割込み型 / 招集型 / 監視型、ささやき)</li> <li>Seat Viewer (座席表示アプリケーション) からのモニタリング実行</li> </ul>
ハードフォン機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハードフォンによるACD操作 (ログイン・離席・ワーク)</li> <li>待ち呼ランプ点灯表示</li> <li>ハードフォンと連携したソフトフォン (PC上におけるハードフォン電話操作) の提供</li> </ul>
ソフトフォン機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトフォン (PC上における電話操作、オペレーター状態遷移操作、サイレントモニター、通話録音)</li> <li>待ち呼表示 (所属するACDグループの待ち呼数、最長待ち時間の表示)</li> <li>プレゼンス表示 (他オペレーターのプレゼンス状態表示、電話発信、転送操作)</li> <li>発着信履歴表示 (自身の発着信履歴表示、電話発信、転送操作)</li> <li>通話テキスト表示 (音声認識エンジンと連携することで通話内容をチャット風テキスト表示)</li> </ul>
業務連携機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>CTI連携モジュール (ActiveXまたはWebSocketによる業務アプリケーション間インターフェイス、EXEによる簡易連携インターフェイス)</li> </ul>
冗長化機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACT/SBY方式、N+1方式による冗長化機能</li> </ul>

- 記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。
- 記載の製品仕様および外観は改善のために予告なく変更する場合があります。
- 写真は印刷のため製品の色と多少異なる場合があります。

◆より詳細な内容につきましてはホームページをご覧ください。



製品仕様

項目	最大容量*
オペレーター同時ログイン数	500
ソフトフォン	オペレーター同時ログイン数の内数
ハードフォン連携ソフトフォン	オペレーター同時ログイン数の内数
ハードフォン	オペレーター同時ログイン数の内数
監督台数	50
Seat Viewer (座席表示) 数	50
最大メディアチャンネル数	256チャンネル/台
VDN登録数	200
ACDグループ登録数	200
監督台 (MCD GUI) アカウント最大数 (管理者の人数)	100
監督台 (MCD GUI) テナント最大数	100
統計情報保存期間	1年間
統計情報保存期間 (サマリーデータ)	2年間
詳細レポート出力可能期間	92日間
サマリーレポート出力可能期間	2年間

\*製品仕様を超える場合は、別途ご相談承ります。



上記のQRコードを撮影すると当ホームページにアクセスします。

<https://www.fujitsu.com/jp/products/network/>

富士通株式会社

製品・サービスについてのお問合せは

富士通コンタクトライン (総合窓口)

**0120-933-200**

受付時間：平日9:00～12:00および13:00～17:00

(土曜、日曜、祝祭日、年末年始および当社指定日休日を除く)