

**Fujitsu Network
LEGEND-V AX**

**Fujitsu Network
LEGEND-V AX50**

次世代
コンタクトセンター基盤



FUJITSU



変わらぬ信頼性と次世代AIを、

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に、
内部プロセスの効率化や人材育成に大きな変革をもたらすと共に、デジ

コンタクトセンター運用の変革



人にやさしいシステム

- CS向上(応対時間の短縮)
- オペレータースキルの平準化と育成
- 対応品質評価支援
- トラブル未然防止

デジタルマーケティング



お客様の声を新しい価値へ

- 販売予測
- 新サービス創造

分析・利活用

音声認識
音声解析

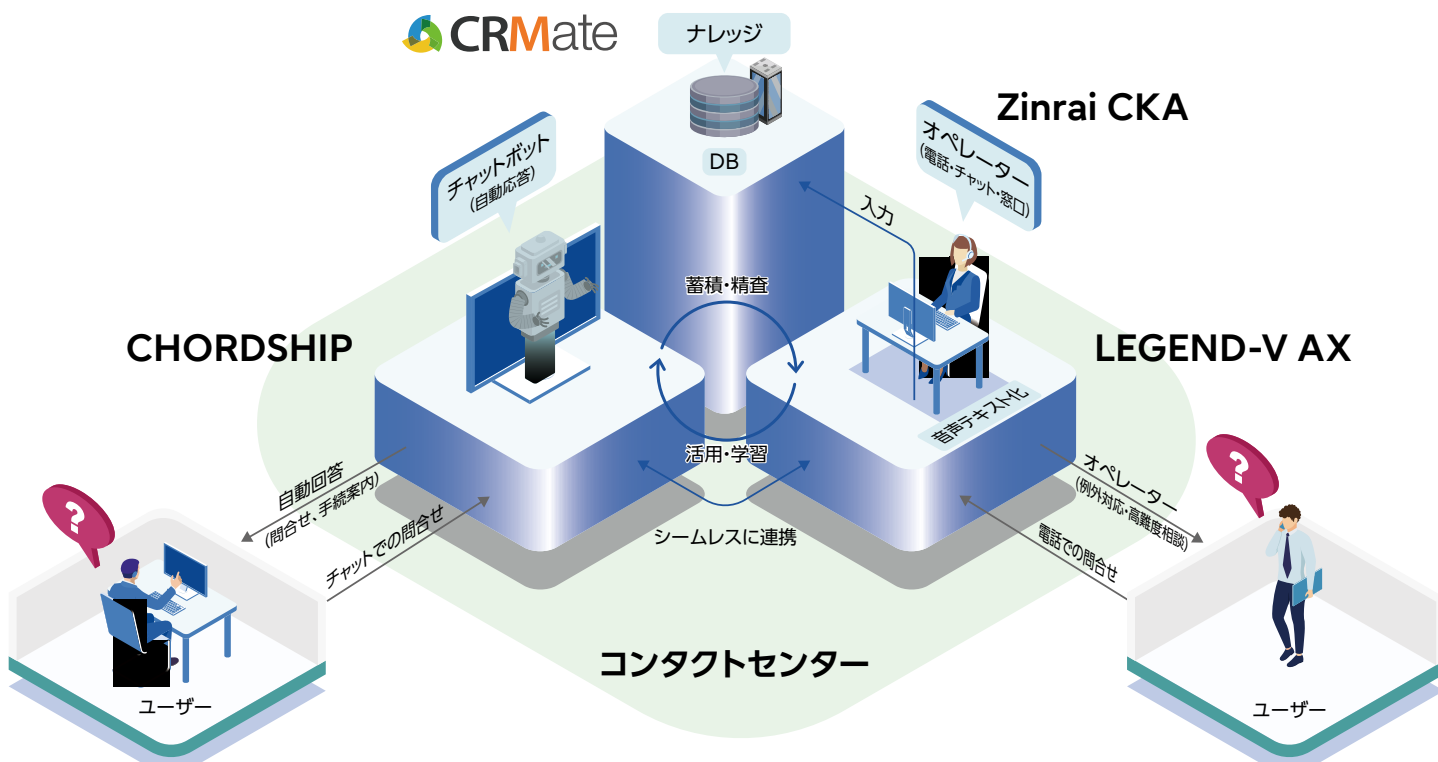
Human Centric AI
Zinrai

テキスト解析
需要予測

SNS Web Chat 電話
つながる

FUJITSU Network
LEGEND-V AX
LEGEND-V AX50

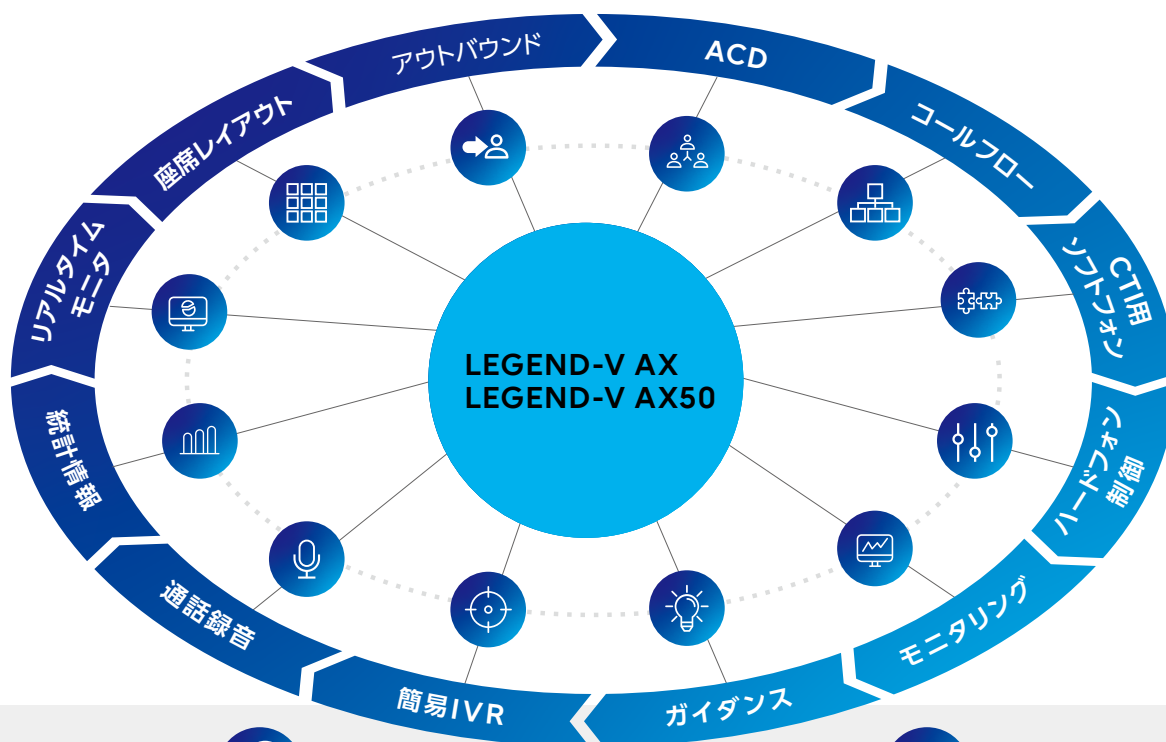
通話録音 通話テキスト 履歴
ためる



ひとつのプラットフォームに。

Fujitsu Network LEGEND-V AX50

「Human Centric AI Zinrai」をはじめとしたAI連携を実現。
タルマーケティングを活用し、お客様の声から新しい価値を創出します。



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

「Human Centric AI Zinrai」をはじめとした各種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。

オペレーターと管理者のスムーズな業務をサポート

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。

縦型



← 横型・縦型の2パターンを選択 →

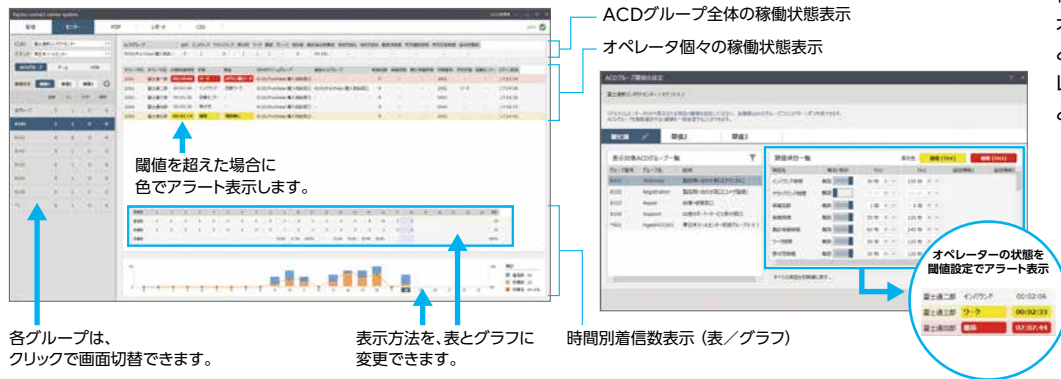
横型



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。



■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況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。

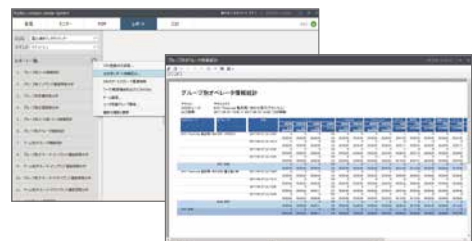


統計情報出力

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、ビジョアウト数、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。

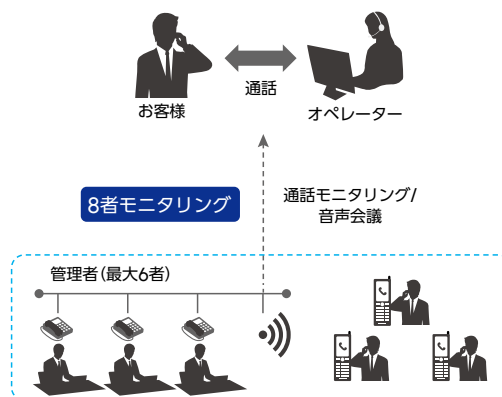
割込み型 通話モニタリング／3者会議

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。

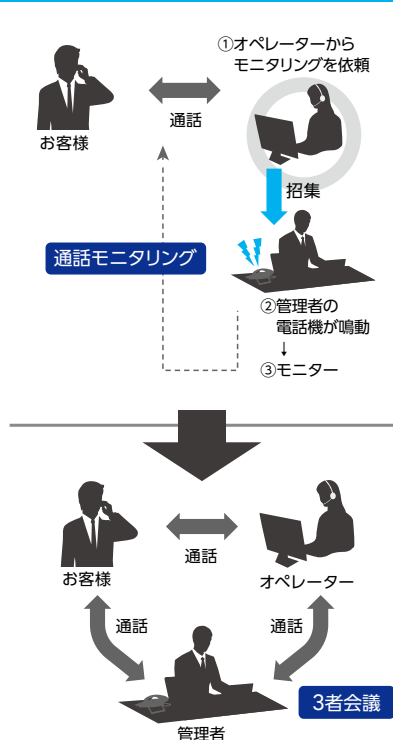


割込み型 8者モニタリング

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。

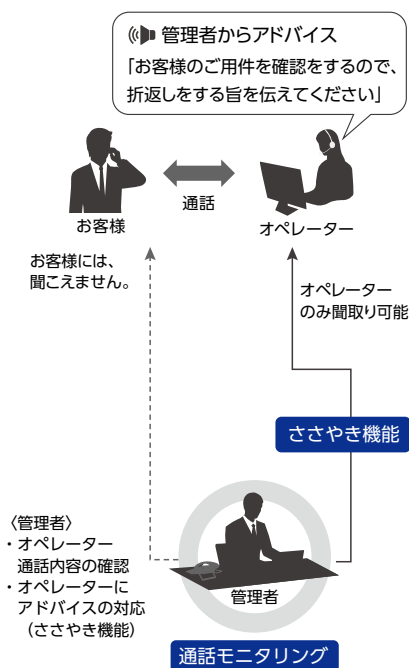


招集型



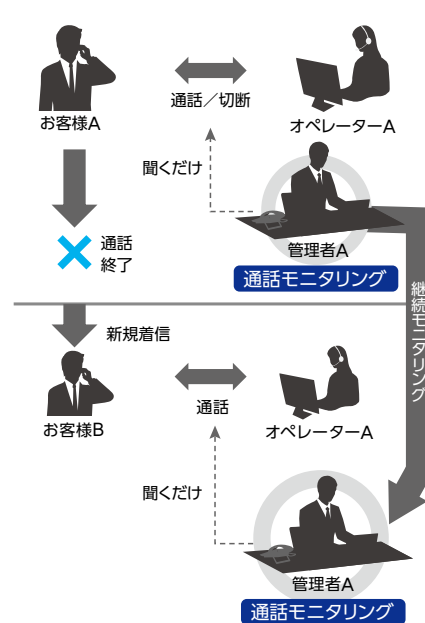
オペレータの招集型モニタボタンは、複数の招集型モニターを登録する事が可能です。招集型モニターにも3者と8者の2種類があります。また、招集のあとに、音声会議も可能です。

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。クレーム対応や教育への利用が可能です。

監視型

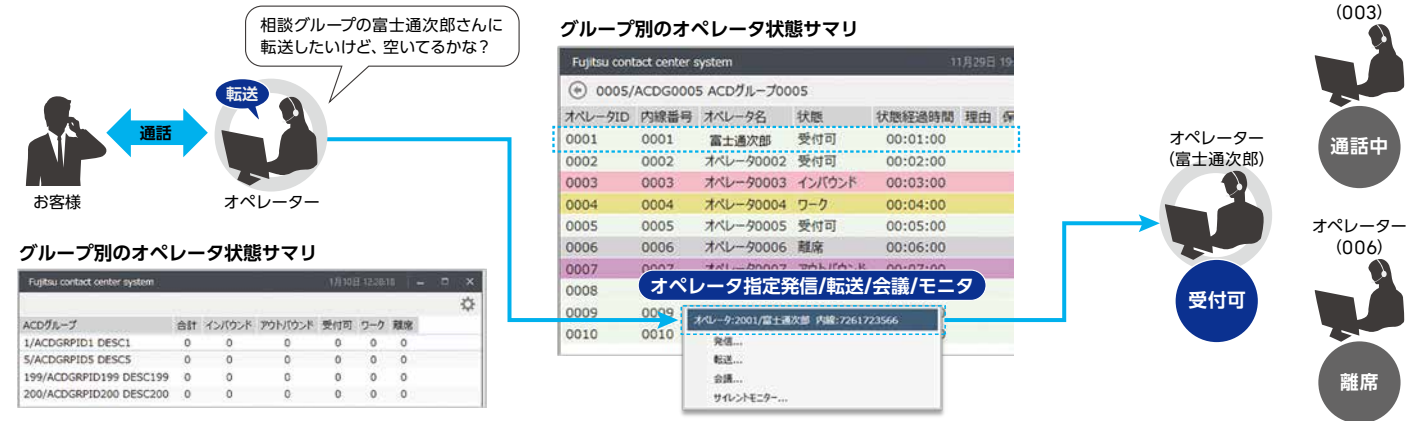


監視モニターを行った電話機は、お客様とオペレーターの通話内容を継続して聞くことができます。モニターを行っている電話機の音声は、お客様やオペレーターには聞こえないのは割込み型モニターと同じです。割込み型モニターと異なる点は、通話への割込みができないこと、オペレーターが切断してもモニター状態は終了せず、再度オペレーターが通話を始めると自動的にモニター状態となることです。

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。

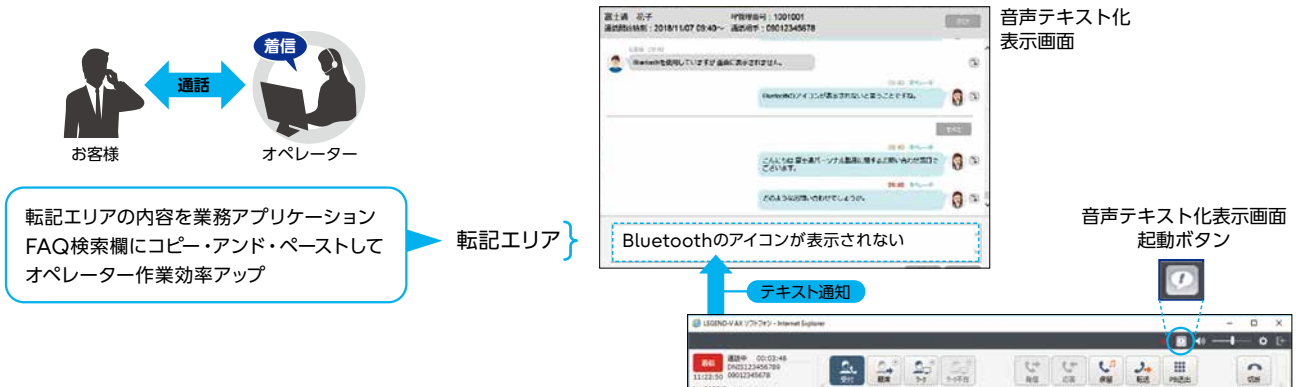
他オペレーターへの電話発信／転送を行う前に、相手の状況を確認できるため、効率よく対応することが可能になります。



通話テキスト表示

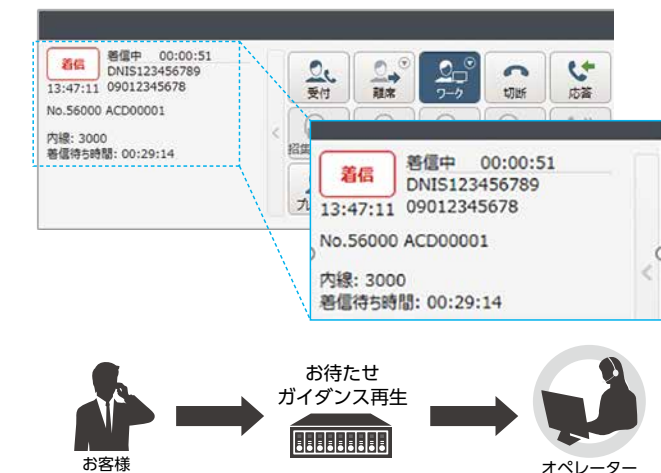
音声認識エンジンと連携することで、お客様とオペレーターの通話をチャット風画面にテキスト表示します。

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荷低減できます。



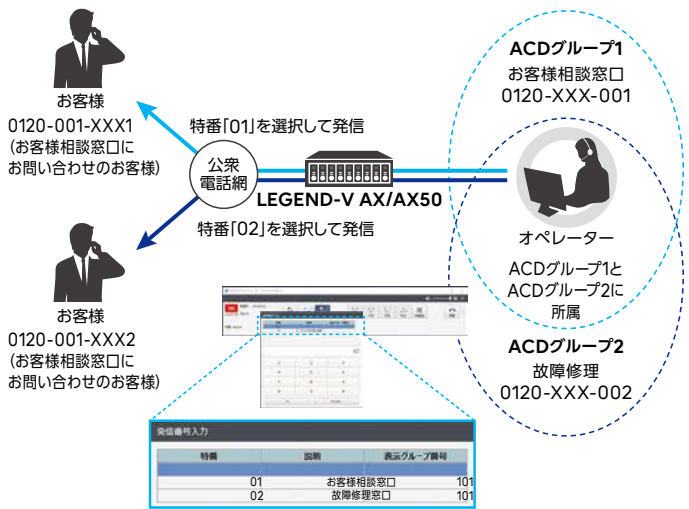
着信時のお待たせ時間表示

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。



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。

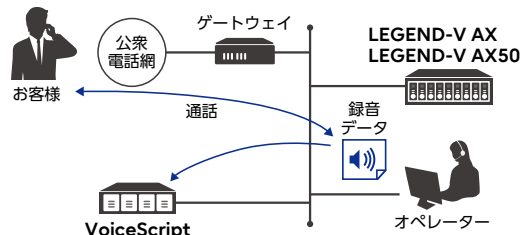
※通話をテキスト化したデータも蓄積して、あとで参照することもできます。



管理者

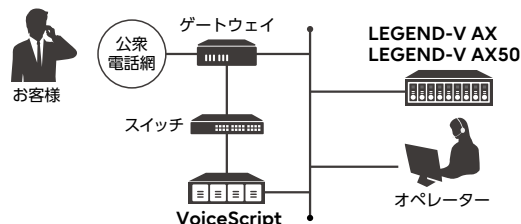
■クライアント録音タイプ (サーバー管理)

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。



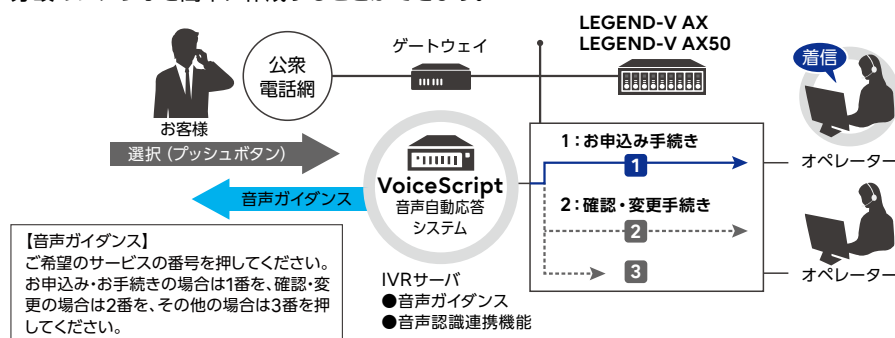
■サーバー録音タイプ (ゲートウェイ録音) ※個別対応

ゲートウェイを通過する外線通話の音声データを取得して、通話録音します。

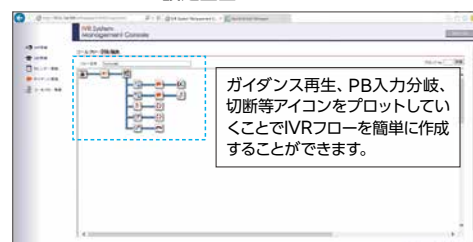


音声自動応答 (IVR) 機能

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

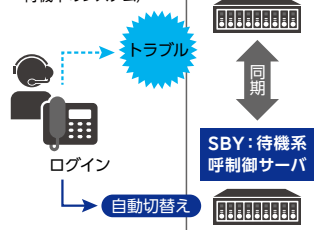


24時間365日運用に耐えることができる高信頼性

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)

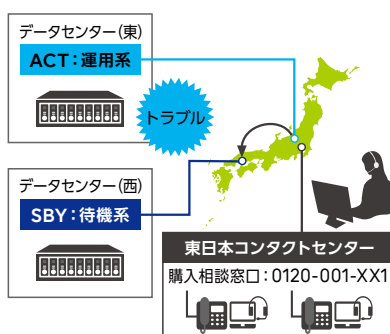


ハードフォン

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

ディザスタリカバリー構成 (BCP対策)

ディザスタリカバリー構成



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)

IP公衆網
(ひかり回線)

PBX収容
(IPTランク<SIP>)

iG5300P2/B2

GV700S2

LEGEND-V
LEGEND-V S100

呼制御
サーバー

LEGEND-V AX
冗長構成 (ACT/SBY方式)

LEGEND-V AX50
冗長構成 (ACT/SBY方式)

呼制御サーバー

ACD

簡易IVR

ガイドンス

コールフロー

モニタリング

統計情報

クライアント

ハードフォン

CTI用ソフトフォン

監督台アプリケーション

SS-190B

スタイルフリーPC

FMVパソコン

拡張機能

アウトバウンド
Multi Call Distributor
アウトバウンド

※個別対応

サーバー型全通話録音
VoiceCabinet
・クライアント録音タイプ (サーバ管理)
・サーバ録音タイプ (ゲートウェイ録音) ※
※サーバ録音タイプ (ゲートウェイ録音) 個別対応

高性能IVR
VoiceScript for IP

※個別対応

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 (Zinraiなど)

主な機能

機能	概要
ACD機能	●オペレーター状態管理 ●マルチログイン ●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)ごとのルーティング] ルート定義[マクロ(関数)を使用して呼の振舞いを定義] ●均等分配(空き時間の最も長いオペレーターに振分け) ●着信優先制御(DNIS優先着信、グループ間優先着信) ●マルチステージキューイング ●スキルベースルーティング ●ビジアアウト ●ウィスパーコール ●ラストエージェントルーティング
管理機能	●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、ガイドンス、起動停止) ●アカウント管理(監督台利用アカウント) ●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) ●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 ●コール統計の自動出力/手動出力
モニタリング機能	●モニタリング(割込み型/招集型/監視型、ささやき) ●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
ハードフォン機能	●ハードフォンによるACD操作(ログイン・離席・ワーク) ●待ち呼ランプ点灯表示 ●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
ソフトフォン機能	●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) ●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) ●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) ●発信履歴表示(自身の発信履歴表示、電話発信、転送操作) ●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)
業務連携機能	●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)
冗長化機能	●ACT/SBY方式、N+1方式による冗長化機能

製品仕様

項目	最大容量	
	LEGEND-V AX*	LEGEND-V AX50
オペレーター同時ログイン数	500	50
ソフトフォン	500	50
ハードフォン連携ソフトフォン	500	50
ハードフォン	500	50
監督台数	50	10
Seat Viewer(座席表示)数	50	5
最大メディアチャンネル数	256チャンネル/台	48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	
督台(MCD GUI) テナント最大数	100	
統計情報保存期間(サマリーデータ)	1年間	
統計情報保存期間(サマリーデータ)	2年間	
サマリーレポート出力可能期間	92日間	
詳細レポート出力可能期間	2年間	

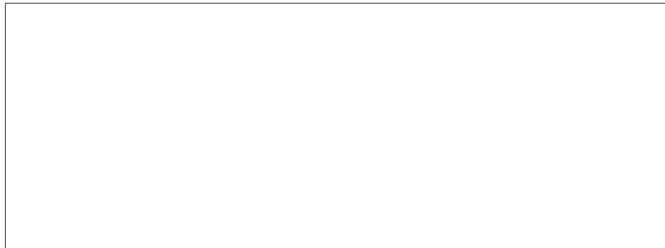
※製品仕様を超える場合は、別途ご相談承ります。



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。

- 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。



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

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：9:00~17:30

(土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター