

FOCUS

注目のソリューション

アウトソーシングとクラウドサービスの併用で 状況／ニーズに合わせたセンター環境を用意

オンプレミス(導入)型でコンタクトセンターを開設するには、要件定義から設計構築までの時間とコストが、中小規模センターの負担となっていた。富士通コミュニケーションサービスが提供する「コンタクトセンタークラウドサービス」は、ACDやCTIから顧客管理までコンタクトセンターに必要なICTシステムをクラウド型で利用できるサービスだ。

コンタクトセンタークラウドサービスは、音声系システムおよびCRMシステムをセンター規模に合わせて利用できるクラウドサービス。従来よりコンタクトセンター運用アウトソーシングサービスを提供してきた富士通コミュニケーションサービスが蓄積したノウハウベースに構築したもの。インターネット接続環境とPC(Windows)、ヘッドセットがあれば、最短で、申し込みから5日ほどで利用開始できる。

IP-PBXはアバイア社製、通話録音システムは「Voice Tracking」(アニモ社製)。CRMアプリケーションは、「Salesforce」もしくは「CRMate」(富士通社製)から選択できる。初期費用19万円(CRMアプリケーション費用は別途)、月額利用サービス9万6900

円(オペレータ5席、通話録音オプション有り、1年契約割引)で利用することができる。オプションで「0120番号利用サービス」「利用者ID追加サービス」「通話録音サービス」「統計レポートサービス」「CTI連携サービス」「専用線接続サービス」「スタートアップ支援サービス(オペレータ教育など)」も選択可能だ。

VPN接続による暗号化、検疫ネットワークシステムによりクラウドサービスを利用するPCすべてのセキュリティレベルを保つ。IP-PBXなどのサーバー群は、ユーザー認証、アクセス制御、ワクチンソフトを適用するセキュリティ対策と冗長化、専任スタッフによる24時間365日監視により信頼性を担保する。同サービスのサポートは、豊富な経験を持つメンバ

ーが専任で対応する。

1カ月単位で契約でき、企業のBCP対策や繁閑差の激しいセンター運用にも最適だ。また、同社が提供するアウトソーシングサービスと同じ環境を利用できるため、繁忙期はアウトソーシング、通常は同システムで自社運用など棲み分けした利用ができる点も大きな特徴だ。

自社センターで長年利用実績を元にシステムを選定

同社のアウトソーシングサービスのシステムで長年採用してきた実績から、IP-PBXと録音システムを選定。特に、センターマネジメントのカナメである録音システムは本サービスの重要なオプションとして、マルチテナント向けに最適なカスタマイズを施し、利用者がクラウド環境で快適に活用できるよう工夫している。

図 コンタクトセンタークラウドサービスの概要

