

コンタクトセンターシステム

富士通 CSL、クラウドで提供 高品質なセンター 最短2週間で導入

富士通コミュニケーションサービス（富士通 CSL）は、コンタクトセンター運営に必要な ICT システムをクラウドで利用できるサービス商品「コンタクトセンタークラウドサービス」を 15 日に販売開始した。今後 3 年間で約 4 億円の販売を目指す。

同サービスは、高度なセキュリティ環境で運用されているコンタクトセンターシステム（音声系システム、CRM システムなど）をセンターの規模に合わせた利用が可能なクラウド型サービス。

コンタクトセンター運営で定評のある同社音声系システム（アバイア社製）、およびセールスフォース・ドットコム社の「Salesforce CRM」の機能をクラウド環境で提供する。ユーザーは最短約 2 週間で高品質なセンターシステムを導入でき、柔軟なセンター運営を実現することが可能となる。

12 年度には、同サービスに情報共有およびマイニングの機能を追加する予定で、コンタクトセンターの戦略的活用の実現を支援する。

また、強固なセキュリティ環境も実現する。ウイルス対策など外部からの脅威対策はもとより、Web フィルタリング、アクセスログ・PC 操作ログの採取などによる内部からの情報漏えい対策も完備している。

同社は、これまでコンタクトセンター運用におけるアウトソーシングサービス提供で蓄積してきたノウハウを生かし、ユーザーニーズに最適なセンター設計から運営までを支援する。

電波新聞社様の許諾をいただいて記事を全文掲載しております。