

2014年5月1日

クラウド基盤を活用した柔軟で高機能なコンタクトセンターサービス 「Arcstar Contact Center」を提供開始

NTT コミュニケーションズ(略称：NTT Com)は、顧客への対応業務を行うコンタクトセンターサービスをクラウド化し、オペレーター席数の増減や利用する機能の変更に柔軟に対応できる「Arcstar Contact Center」を、2014年5月2日より提供開始します。

1. 背景

高度な電話対応システムを自社内に備えた従来型(オンプレミス)コンタクトセンターの構築にあたっては、長期的な需要の変動を見越し、センターの規模や仕様を入念に検討することが必要とされてきました。また、PBX^{*1}などの設備を自社で保有するため、多くの初期投資も必要でした。そしてコンタクトセンターの構築後は、季節ごとの需要やコール数の変動に応じた柔軟な対応が難しく、安定的にビジネスの規模に応じたコンタクトセンターを運用することは、企業の課題となってきました。

NTT Com では、このような課題を解決するため、必要なときに必要なだけリソースを利用できるクラウド型のコンタクトセンターサービス「Arcstar Contact Center」を提供します。

2. サービスの特長

(1) クラウド型ならではの柔軟で無駄のない運用が可能 <別紙>

PBXなどの機能を提供する設備をクラウド化することで、機器の購入・更改費用や、保守・メンテナンスにかかるコストを削減します。また、季節やイベントに応じてコール数が大きく変動する場合でも、1ヶ月の短期間から、利用するオペレーター席数の分だけ利用でき、利用した日数分だけの料金が発生する(日割り)ため、トータルコストを大幅に削減できます。

(2) 豊富な機能 <別紙>

コンタクトセンターの運営に必須とされるPBX、ACD(着信呼自動分配)^{*2}、IVR(音声自動応答)^{*3}、CTI^{*4}などの各種機能をすべて標準で提供します。

さらに、オプション機能として、通話録音やCDRレポート^{*5}のほか、キャンペーン実施時などに活用できるアウトバウンド機能^{*6}も利用期間に応じて日割りで提供し、高機能なコンタクトセンターに必要な仕様を備えています。

なお「Arcstar Contact Center」の各種機能は、従来型(オンプレミス)のコンタクトセンターにおいて国内・海外ともに広く利用されているGenesys社の「Genesys Customer Experience Platform」をベースにしているため、従来型(オンプレミス)コンタクトセンターからの移行にも適しています。

(3) カスタマーポータルにより効率的な運用を実現

エージェント登録^{*7}やガイダンス変更、休日・営業日設定など、日々のコンタクトセンター業務に必要な各種設定が行えるカスタマーポータルを提供します。これにより、利用する企業の担当者が、機能の設定や変更を簡単かつ即時に実施できます。

また、複数の場所にコンタクトセンターがある場合でも、各コンタクトセンターの状況を一元的に把握することが可能です。拠点ごとの品質や業務効率のばらつきを「見える化」することができるため、業務の改善にも貢献します。

(4) 既存の顧客データベースや営業支援ツールとの連携も容易

「Arcstar Contact Center」では、企業が既に保有している顧客データベースや営業支援ツール(SFA)と接続することにより、電話が着信した際に購入履歴や対応履歴を連動表示させることができる CTI 機能を標準で提供します。さらに、これらのデータベースやツールとは API によって接続できるため、短い期間での構築が可能です。

(5) 「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」なども含めたトータルでのセンター構築が可能

外線発信サービス、アクセス回線として利用するネットワークなども含めて、コンサルティングから設定までワンストップでのサービス提供・保守を行います^{*8}。

さらに、NTT Com が提供する「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」と組み合わせたセンター構築も可能なため、コンタクトセンターに必要なサービスをワンストップで調達し、スムーズに導入することができます。

3. 料金

具体的な利用料金はお客さまごとの個別見積となります。詳細は NTT Com 営業担当者にお問い合わせください。

4. 提供開始日

2014年5月2日(金)

- *1: Private Branch eXchange の略。企業での電話サービスの利用に使う電話交換機。
- *2: Automatic Call Distribution の略。エージェントスキルや各種条件(稼働状態)などにより着信呼を振り分けする機能。
- *3: Interactive Voice Response の略。音声ガイダンスによる応答や、発信者側のプッシュボタン操作によってメニュー選択を可能にして、着信呼を制御する機能。
- *4: Computer Telephony Integration の略。着信呼に対して、お客さま電話番号などの情報取得を行うことを可能とする機能。
- *5: Call Detail Record の略。1 コールごとの詳細データ(コール ID、発信時刻、発着信電話番号、対応エージェントなど)を取得できる機能。
- *6: 呼の自動発信ができる機能。「Arcstar Contact Center」ではプレビュー/プレディクティブ/プログレッシブ発信が可能です。
- *7: オペレーターが利用するソフトフォンについて、利用するために必要な ID を登録すること。
- *8: 「Arcstar Contact Center」の利用にあたっては、NTT Com の外線 IP 電話サービス「Arcstar IP Voice」および VPN サービス「Arctstar Universal One」の契約が必要です。

<一般のお客さまからのお問い合わせ>

Arcstar Contact Center サポート事務局

0120-117285

accs-sales@ntt.com

(別紙) 「Arcstar Contact Center」 サービスの特長

クラウドの特長を活かし席数変動に柔軟に対応

カスタマーポータルにより即時に設定変更が可能

強固なセキュリティと24時間365日の監視体制

ネットワークから拠点工事までをワンストップに提供

初期投資不要
保守管理不要
設備更改不要

サービスイメージ図



「Arcstar Contact Center」提供機能

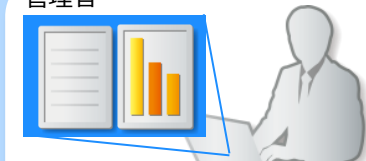


お客さま コンタクトセンター

オペレータ



管理者



カスタマーポータルによるリアルタイムの状況確認、設定変更

お客さまシステム：顧客DBなど



顧客データベースと連携した着信ポップアップの実現

※Arcstar Contact Center の利用には、NTT Comの外線IP電話サービス「Arcstar IP Voice」およびVPNサービス「Arcstar Universal One」の契約が必要です。

※「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」の利用には、別途契約が必要です。



Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.