

お客さまサポート

【課題】

システム運用負荷の肥大化

音声/コンタクトセンター

【要約】 コンタクトセンターシステムのオンプレ運用の限界。

- ✓ システムトラブルは、お客さま満足度の低下に直結
- ✓ システム拡大に伴う運用課題
- ✓ システム保守稼働の軽減やコスト削減のポイントは、クラウド活用

【解決】クラウド活用で、こう変わる！

システムトラブルは、お客さま満足度の低下に直結

業務の効率化を目的として、独自の内線網を構築するためのPBX、あるいは着信した電話のコール分配や、ガイダンスの再生などを行うCTIは多くのコンタクトセンターで使われています。さらにコンタクトセンターの運営においては、当然ながら電話回線も欠かせません。こうしたインフラの運営において問題となっているのが、これらの保守やメンテナンスにかかる稼働やコストです。

インフラにトラブルが発生して早期の復旧が叶わず、電話が受けられなくなれば、業務に大きな支障が生じるだけでなく、お客さまの心象の悪化やお客さま離れのきっかけにもなりかねないでしょう。

システム拡大に伴う運用課題

万が一のトラブル時には迅速な解決が求められますが、そこで発生する担当者の負担は決して小さくありません。システムの運用委託先である外部ベンダーが複数社になればなるほど、コストの無駄や復旧作業に関わる切り分け稼働の煩雑化など、避けられない課題です。

現状ではCTIを導入していないが、これから導入を検討しようと考えている企業もあるでしょう。この際にポイントとなるのはPBXとの連携です。新たに導入するCTIが既存PBXと連携できなければPBXもリプレースすることになり、導入コストの増大を招くこととなります。

システム保守稼働の軽減やコスト削減のポイントは、クラウド活用

オンプレミス運用での人的負担の軽減やコスト削減を考える際にポイントとなるのは、クラウドサービスの活用です。具体的なソリューションとしては、クラウドサービスとして提供されている「ビズリンククラウドCTI」が挙げられます。

【解決】

クラウドCTIを活用した柔軟なシステム運用へ

音声/コンタクトセンター

【要約】 クラウドの活用で、柔軟なスケーラビリティと運営コストの適正化を実現

✓ 最小2席から利用OKなクラウド型CTI

- クラウド型PBX・既存PBXとも組合せ可能
- 保守運用はサービス側で行う

✓ さらにIP電話サービスの導入で、センター拠点間通話のコストを削減

活用する
サービス

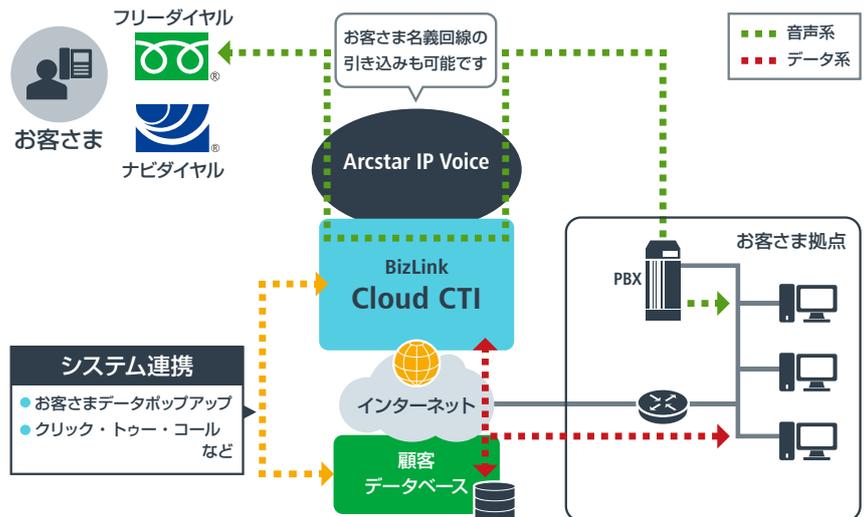
- フリーダイヤル
- ナビダイヤル
- ビズリンククラウドCTI
- Arcstar IP Voice

ビズリンククラウドCTIは、最小で2席から利用できるため、スモールスタートが可能という利点があります。またシステム構成を柔軟に選択することができ、クラウド型PBXや既存PBXと組み合わせて導入することにも対応しているため、初期導入時の負担を抑えられます。

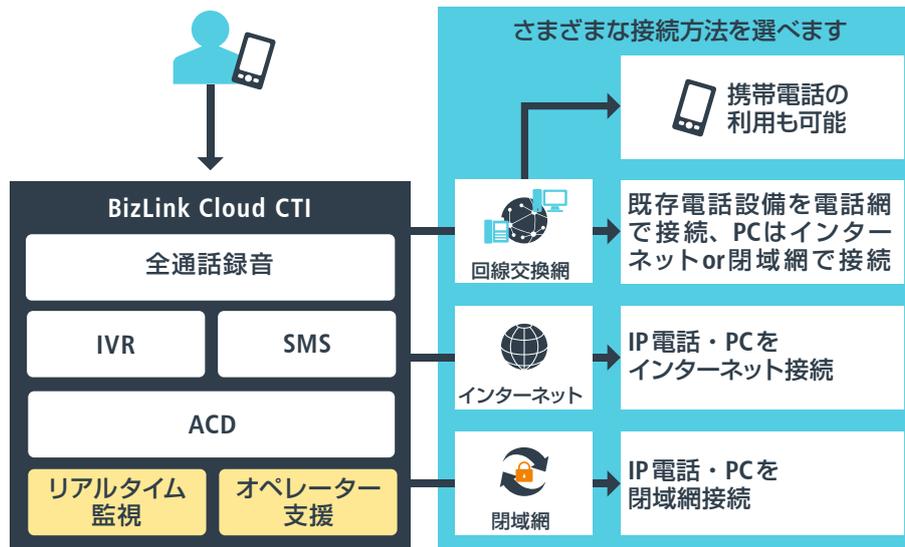
システムの保守運用をサービス側で提供しているため、利用企業側での負担を抑えられることもクラウドサービスを利用する大きな魅力です。さらに導入しやすいことから、これからコンタクトセンターを立ち上げる、あるいは初めてPBXやCTIを導入するといった企業にも最適でしょう。

また、IP電話サービス「Arcstar IP Voice」を組み合わせることで、センター拠点間通話が無料になるため高品質でリーズナブルな外線通話環境を構築することも可能です。

ご利用構成イメージ



ビズリンククラウドCTIサービス概要



主な機能	管理者機能
<ul style="list-style-type: none">● 通話・再生機能● 優先着信機能● SMS機能● Salesforce等とのCRM連携● ACD機能● IVR機能● カレンダー機能	<ul style="list-style-type: none">● データ出力機能● リアルタイム監視<ul style="list-style-type: none">・ エージェント状態表示・ 回線状態表示・ モニター表示・ 待ち呼表示● オペレーター支援<ul style="list-style-type: none">・ 通話モニター / ささやき / 三者通話 / チャット

関連サービス

Arcstar IP Voice

多彩なサービス上で利用できる、高品質・リーズナブルな法人向けIP電話サービスです。Arcstar Universal OneやOCNと組み合わせてご利用いただくことで、電話基本料の大幅な削減が可能です。

※アクセスメニューは別途契約が必要です。

ビズリンククラウドCTI

(NTTビズリンク株式会社)

2席から利用できる小～中規模向けクラウド型CTIシステム。クラウド型PBXや既存PBX等ハイブリットな組み合わせにも柔軟に対応し、IVRやACD、CRM連携、通話録音・再生機能など、多彩な機能をご提供。さらに各種データ出力機能やリアルタイム監視機能、オペレーター支援機能も備え、効率的なコンタクトセンター運用業務を支援します。

導入検討のご相談は
お気軽にお電話ください！



0120-106107

受付時間 | 9:30 ~ 17:00
(土日祝日を除く)