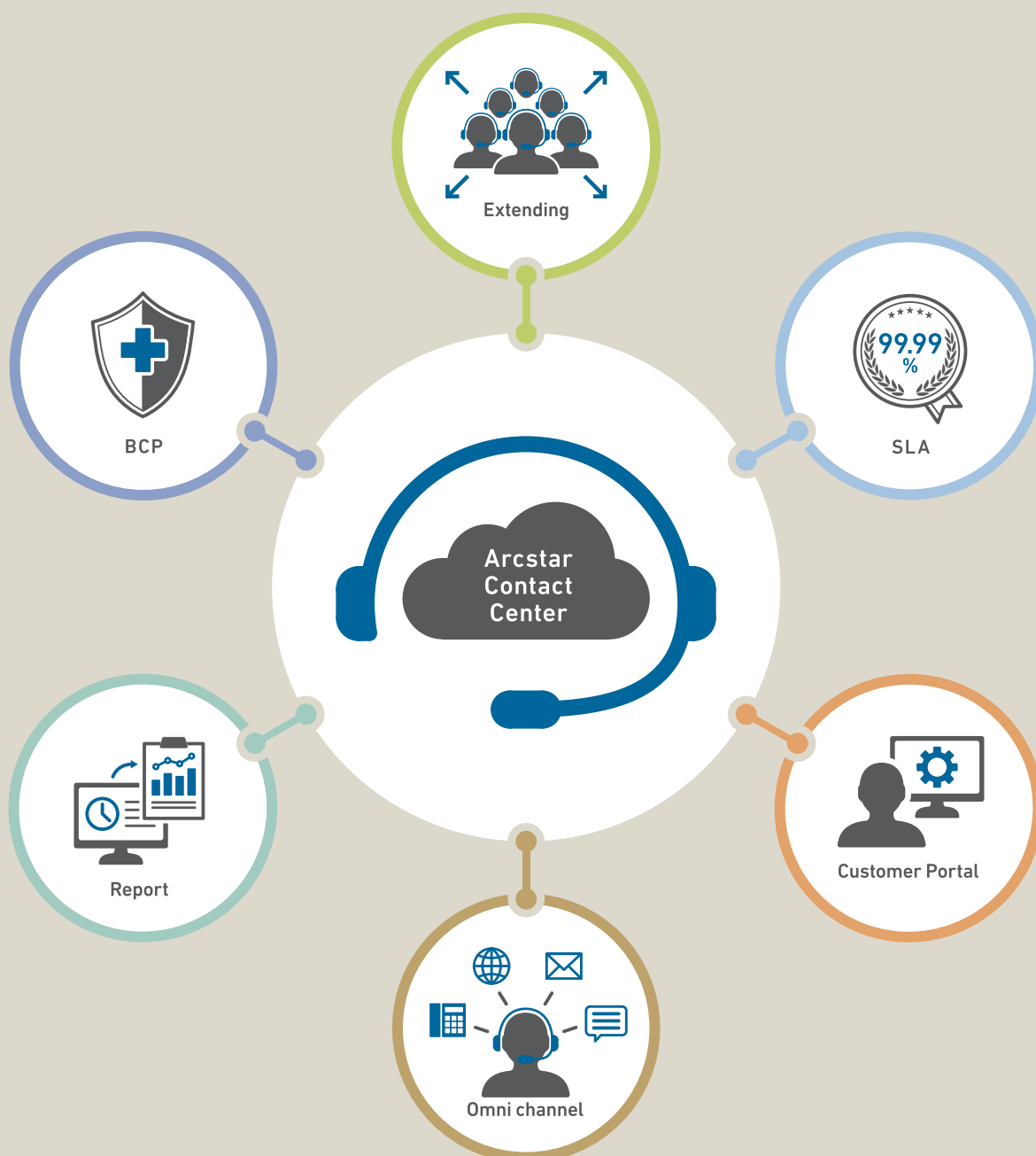


Arcstar Contact Center

クラウド型コンタクトセンターサービス

大規模コンタクトセンターの運営効率化とカスタマーエクスペリエンス向上に貢献



NTTコミュニケーションズが実現するクラウド型コンタクトセンター

長年にわたり培ってきた強固なIT基盤を持つ

NTTコミュニケーションズが実現する

クラウド型コンタクトセンター「Arcstar Contact Center」

通信キャリアならではのインフラを活かし、

電話回線やネットワークをワンストップで提供します。

クラウド型でありながら、最大2,000席まで導入可能。

ディザスタリカバリーやSLA（サービスレベル保証）など、

信頼性の高いコンタクトセンターを実現します。



クラウド型の3つのメリット

01		設備投資、設備更改不要。保守管理の手間を削減 専用の自社設備が不要。初期投資のコストが削減できます。 また、わずらわしい保守管理の手間や専門スタッフもいません。
02		必要なときにフレキシブルな座席の増減が可能 コール数の変動やビジネスの変化に応じて座席増減などの柔軟な対応が可能です。 (料金は日割り計算)
03		コンタクトセンターの拠点追加を短期間に実現 従来のオンプレミス型と比べて、スピーディーなコンタクトセンターの構築が可能です。 複数の拠点を総合的に運用可能なため、業務の効率化、 拠点をまたぐトータルマネジメントが可能です。

Arcstar Contact Center 提供機能

基本機能

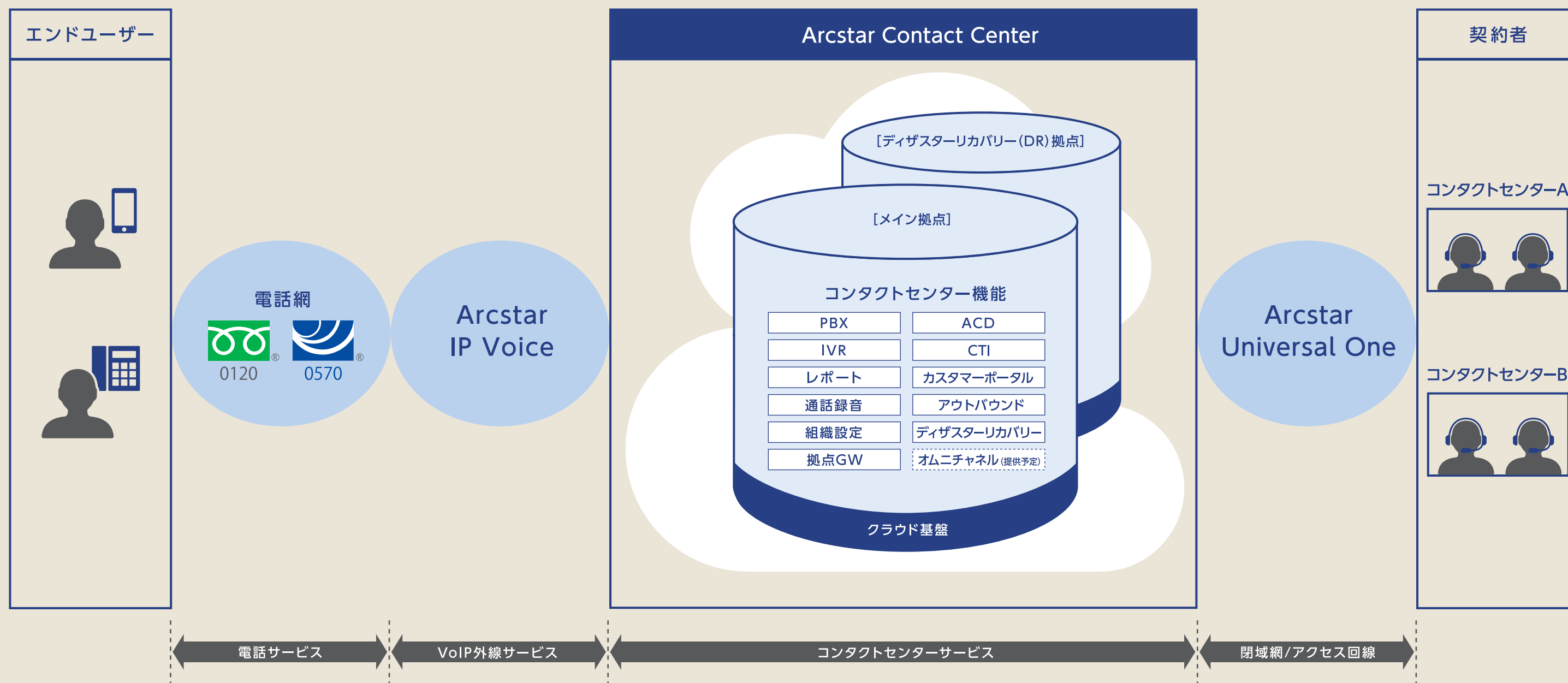
PBX 機能	コンタクトセンターに必要なPBXの基本機能（外線／内線への電話着信／発信、転送、コーチング、モニタリングなど）。		—
ACD 機能	着信した通話をコールフローに設定されたスキル条件などに基づいて、振り分けを行う機能。		—
IVR 機能	着信した通話を音声ガイダンスにて自動応答。 プッシュボタンの操作で通話の接続先の選択などを行う機能。		—
CTI 機能	エージェントステータスの変更や通話の制御を行う機能。		—
レポート機能	コンタクトセンターの外線着信数、応答数などの統計情報、 エージェントのコール情報、ステータス情報などを取得／確認する機能。		P5
カスタマーポータル機能	Webブラウザで、コンタクトセンターの管理者が サービス上の各設定をリアルタイムに変更する機能。		P7
組織設定機能	コンタクトセンターの中で組織を分け、設定／参照の権限を 階層化された組織ごとに情報管理をする機能。		P8

オプション機能

CDRレポート機能	1コールごとの詳細情報（コールID、発着信時刻、発着信 電話番号、対応エージェント等）を取得する機能。		P5
通話録音機能	発着信呼の通話録音／検索／再生／ ファイルダウンロード／削除をする機能。		P6
通話録音容量拡張機能	通話録音の保存期間（標準93日）を最大7年まで延長する機能。		P6
アウトバウンド機能	電話番号リストに設定された番号に自動で発信する機能。 （プレディクティブ発信／プロGRESS発信／プレビュー発信）		P8
拠点GW機能	契約者拠点に設置したゲートウェイを利用して、契約者拠点 エリア内で提供される0AB～J番号で発着信を可能とする機能。		P9
ディザスタリカバリー機能	クラウド基盤を二重化することにより、データセンター被災時や 設備のメンテナンス時でも業務継続を可能とする機能。		P9
オムニチャネル機能	複数のコンタクトチャネル（電話・メール・Web・チャットなど）で エンドユーザー対応が可能で、対応状況の一元管理を可能とする機能。		P10

提供予定

「Arcstar Contact Center」は、エンドユーザーと契約者コンタクトセンターをシームレスにつなぐクラウド型コンタクトセンターサービス。
クラウド型でありながら、大規模コンタクトセンターにも対応している高品質で拡張性の高いコンタクトセンターサービスです。



強固なIT基盤で実現する「Arcstar Contact Center」ならではの5つの特長

クラウド型	ワンストップ	信頼性	大規模	オムニチャネル
設備をもたずに、需要に応じ 席数増減が可能。 保守管理やバージョンアップもお任せ。	電話サービスからアクセス回線まで ワンストップ提供。 環境構築にも対応。	BCP対策 (ディザスターリカバリー) や SLAの適用により高い信頼性を実現。	最大2,000席まで導入可能、 拠点統合による大規模化にも対応可能。	顧客接点を拡大し、 横断的に対応履歴を管理できる オムニチャネルを提供予定。



2017年 フロスト&サリバン
「ジャパンホステッドコンタクトセンター
サービスプロバイダーオブザイヤー」を受賞



レポート機能 | コンタクトセンターの運営情報を可視化



管理者

リアルタイムレポート



現在の状況をレポート

ヒストリカルレポート



統計情報をレポート

CDRレポート



1コールごとの
詳細をレポート

リアルタイムレポート

現在のコンタクトセンターの状態を可視化し、即時運用対応に必要な情報をご提供。あふれ呼、エンドユーザー待ち時間、エージェントの対応状況などをリアルタイム*でご確認いただけます。

【取得可能データ】

- 業務ごとの統計(着信数/応答数/放棄数/応答率など)
- エージェント評価(応答数/通話時間/ログイン時間など) 集計間隔 = 15分(最少)/1時間/1日/1ヶ月(最長93日)

*ツールにより3秒 (CCPulse+) または、10秒 (Pulse) 間隔で更新

主な特長

- 2種類のレポート形式で確認可能。Pulse: Webブラウザ閲覧型。CCPulse+: 端末インストール型。
- アラート機能による強調表示が可能。(待ち呼が一定以上の時に、赤く表示させるなど)
- 柔軟な表示形式 (テーブル、グラフ、パイチャートなど)

エージェントの稼働状況を
リアルタイム監視



ヒストリカルレポート

コンタクトセンターの統計情報を参照する機能。
コンタクトセンター業務の分析、KPI管理等に
ご利用いただけます。

【取得可能データ】

- 業務ごとの統計(着信数/応答数/放棄数/応答率など)
- エージェントごとの統計(応答数/通話時間/ログイン時間など) 集計間隔 = 15分(最少)/1時間/1日/1週間/1ヶ月(最長93日)

主な特長

- 93日間のデータを保持。いつでもWebブラウザからデータを取得可能。
- CSV形式(テキストデータ)で取得可能。

過去のエージェントの
稼働状況をレポート表示



CDRレポート

オプション

コンタクトセンターの1コールごとの詳細データを
参照する機能。通話履歴の管理・確認等に
ご利用いただけます。

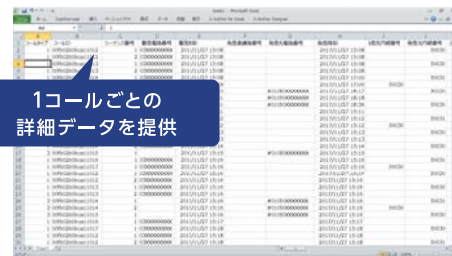
【取得可能データ】

- 1通話ごとの発信時刻、発信電話番号、通話時間、対応エージェントなど

主な特長

- 93日間のデータを保持。いつでもWebブラウザからデータを取得可能。
- CSV形式(テキストデータ)で取得可能。

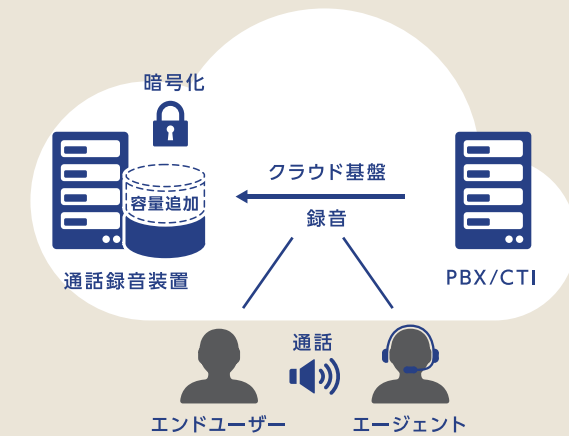
1コールごとの
詳細データを提供



通話録音機能 | 通話した内容を録音/保存/再生

オプション

通話録音



再生



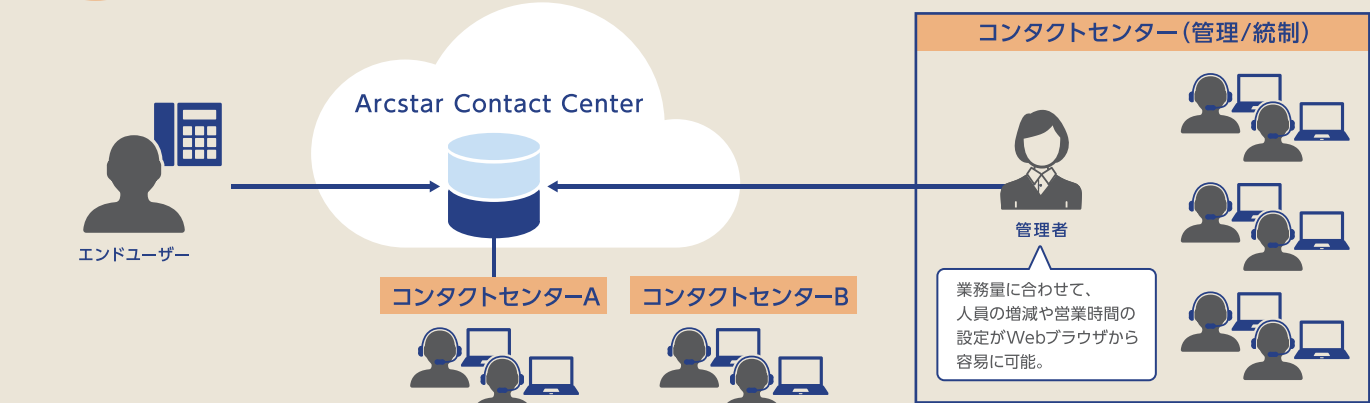
メリット

- 対応品質アップによる顧客満足向上。
- 録音データの暗号化によるセキュリティ対策。

機能	概要
対象通話	外線通話/内線通話/転送通話※ ※外線への転送は除く
録音形式	ステレオ録音 音声テキストマイニング (別途ご準備必要) にてテキスト化した場合、エンドユーザーとエージェントを別々に保存可能。
保存期間	標準93日間
通話録音容量 拡張機能	通話録音の保存期間を標準の93日間から拡張することが可能 (オプション) (6ヶ月/9ヶ月/1年/2年/3年/4年/5年/6年/7年)
暗号化	通話録音データを暗号化 (方式=AES128bit)
検索	録音ファイルをWebブラウザ上で検索可能 【検索可能条件】エージェント名、エージェントID、内線番号、発信番号、着信番号ほか
再生	ステレオ再生
ダウンロード	録音ファイルをダウンロードしPCに保管 (SV権限以上のみ) ダウンロードした録音ファイルの再生は、音声再生アプリケーション (Windows Media Playerなど) がインストールされたPCで再生可能。
削除	通話録音データを個別に削除
コメント	通話録音データの管理情報としてコメントを設定可能



カスタマーポータル機能 | 契約者自身で設定変更が可能



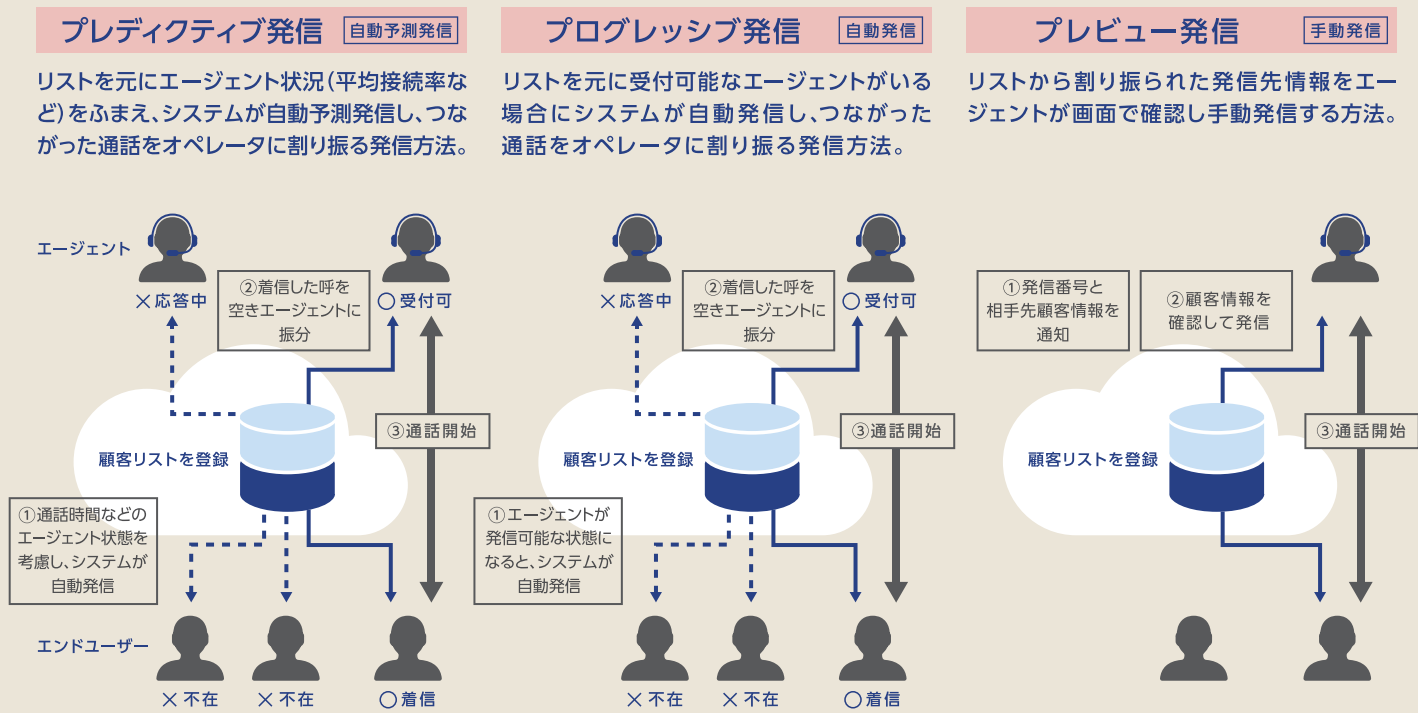
スキル管理機能	営業時間設定・音声アップロード機能	エージェント管理機能
エージェントの対応スキルの追加作成・変更・管理	コールフローの開放時間、音声ガイダンスの変更・管理	ログインできるエージェントの追加作成・変更・管理
メリット	■エンドユーザーのニーズに速やかに対応可能。 ■エージェントをリアルタイムで効率的に配置可能。	

項目		内容
エージェント設定	エージェント設定	エージェントの新規作成/設定変更/削除 エージェントの一括作成/変更 スキル/スキルレベル設定
	スキル設定	スキルの新規作成/変更/削除
	自身のパスワード変更	自アカウントのパスワード変更
	アカウントロック解除	アカウントロックの即時解除
アウトバウンド設定	キャンペーン設定	アウトバウンド用のデータベースの接続情報/テーブルのフォーマットの設定 キャンペーンの新規作成/変更/削除/所属組織設定
組織設定	組織設定	組織の新規作成/変更/削除
通話録音	通話録音検索再生	通話録音の検索 通話録音の再生
	通話録音削除	通話録音の削除
	通話録音ダウンロード	通話録音のダウンロード
	通話録音コメント	コメントの追加/編集/削除
テナント設定	音声ファイル設定	システム音声の再生/ダウンロード/置換 コールフロー音声のアップロード/再生/削除/ダウンロード/置換
	離席理由設定	離席理由の新規作成/変更/削除
	内線番号設定	内線番号の新規作成/削除
	発信プレフィックス設定	発信プレフィックスの新規作成/変更/削除
	ビジネス属性変更	ソフトフォン向けの着信時ポップアップ表示設定
コールフロー設定	リストオブジェクト作成	コールフロー用のパラメーター設定
	音声ファイル設定	音声ファイルの設定/削除
	RP設定	外線番号とコールフローの紐づけ設定



アウトバウンド機能 | 自動発信によりアウトバウンド業務を効率化

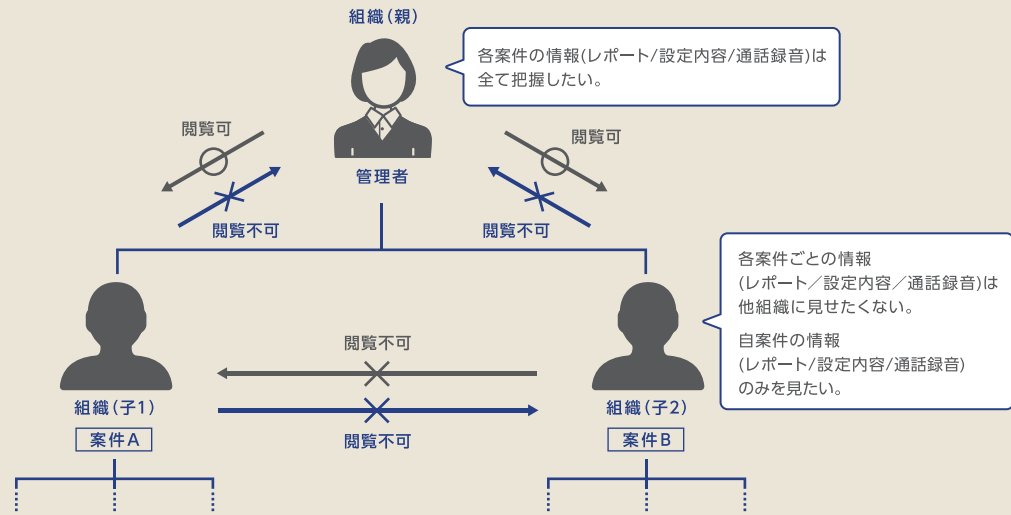
オプション



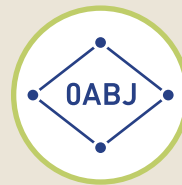
メリット	■自動架電による、稼働率の向上および、エージェントの負荷を軽減。
------	----------------------------------



組織設定機能 | 利用権限を組織ごとに管理可能

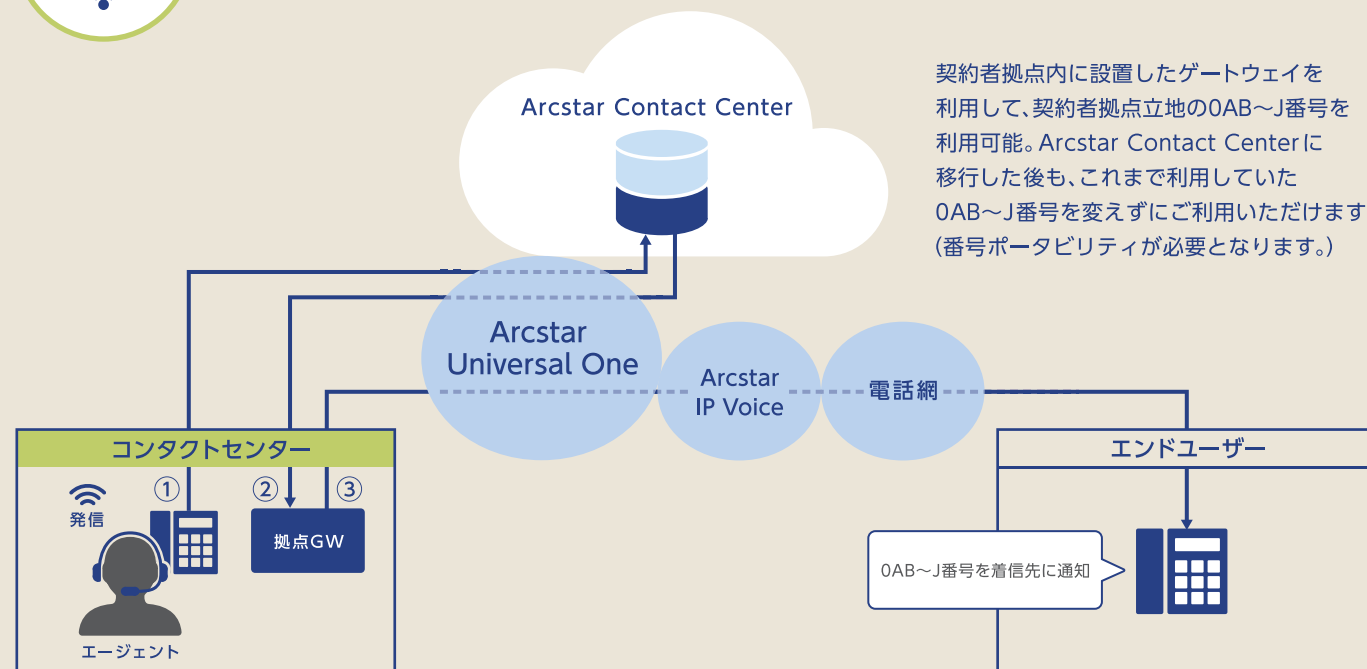


メリット	■複数の業務を請け負う場合のセキュリティを遵守。 ■アウトソーシング先へのセキュリティ保持。
------	---



拠点GW機能 | 契約者拠点エリアの0AB～J番号を継続利用可能

オプション



メリット

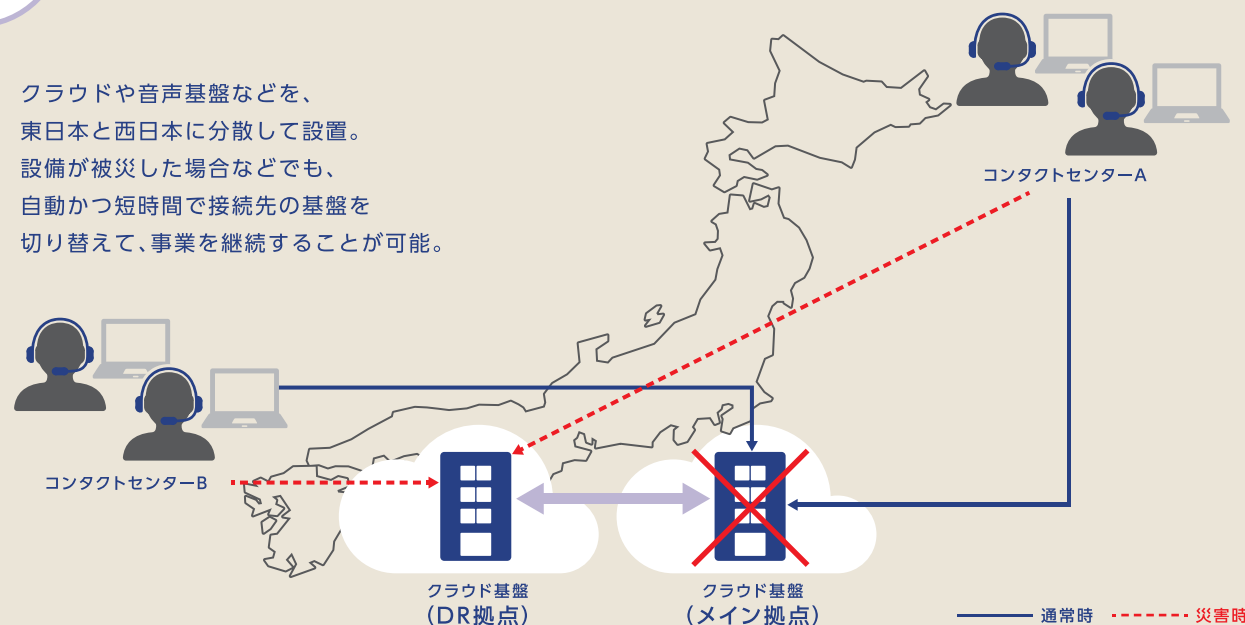
■顧客や業務の特性に合わせて、発信者番号通知が可能。



ディザスターリカバリー機能 | クラウド基盤を冗長化し、可用性を確保

オプション

クラウドや音声基盤などを、東日本と西日本に分散して設置。設備が被災した場合などでも、自動かつ短時間で接続先の基盤を切り替えて、事業を継続することが可能。



メリット

■災害時においても業務の継続が可能。

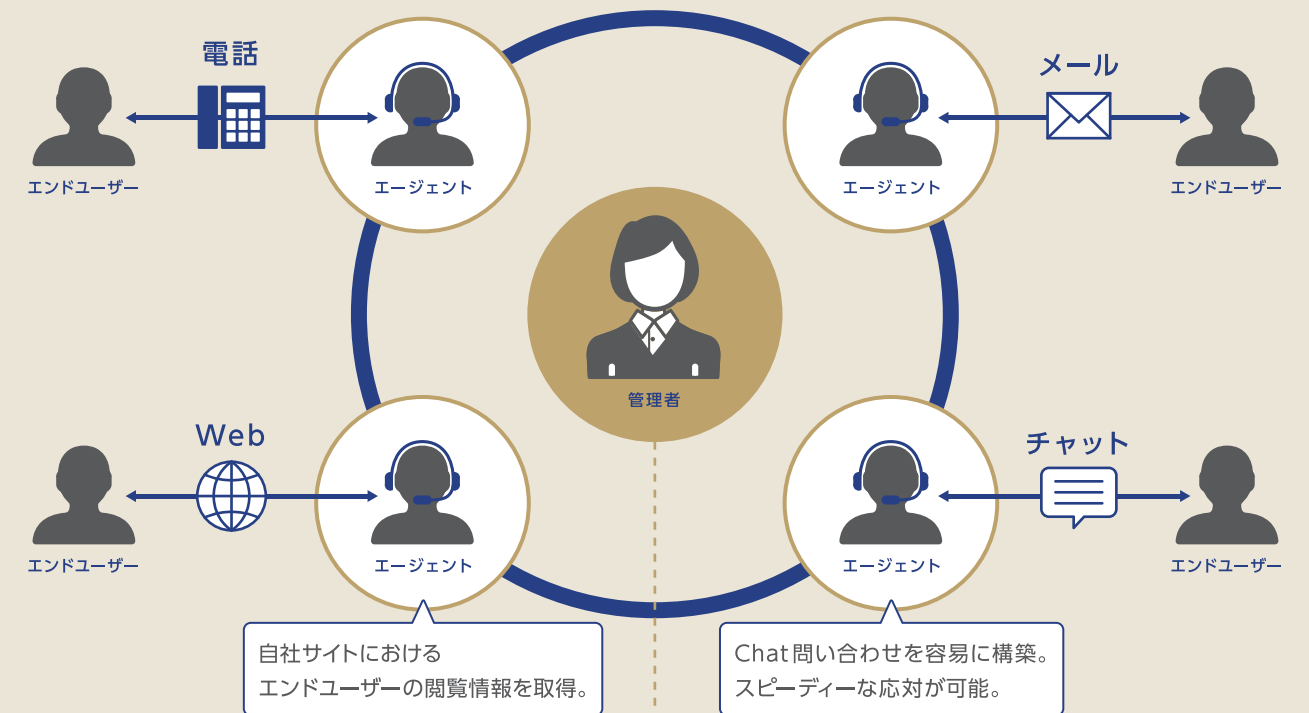


オムニチャネル機能

(提供予定)

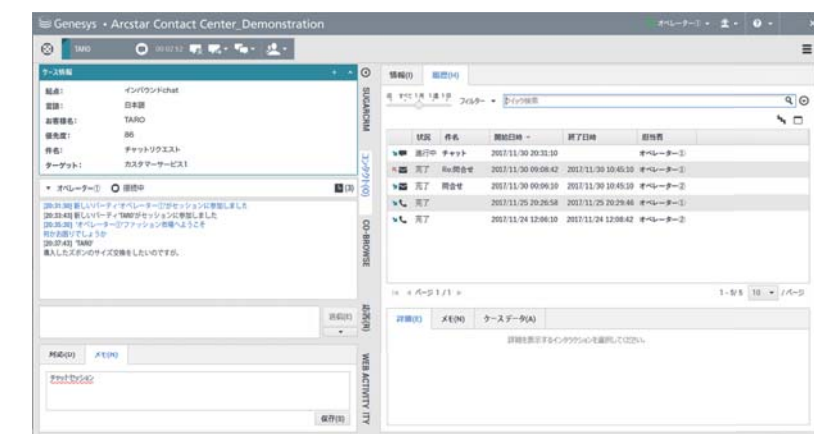
電話、メール、チャット等を一元管理可能

オプション



各チャネルの情報を一元管理。
統計レポート等も1画面で参照可能。

エージェント操作画面



問い合わせ履歴を統合
顧客ごとに各チャネルの問い合わせ履歴を表示可能。

メリット

■顧客接点(チャネル)を拡大。
■各チャネルの対応履歴統合による品質向上。

Case1 美容業Aさま

キャンペーン期間や繁忙期の座席増減に対応。

Before

- 1 キャンペーン中やサービス需要期に通話がつながりづらい。
- 2 コールセンターにさまざまなベンダーが関わっているため柔軟性がなく、トラブル対応も時間がかかる。

After

- 1 キャンペーン中やサービス需要期に、短期間で座席を増設。顧客を待たせず対応が可能に。
- 2 コールセンターの導入から運用・保守までワンストップで対応。トラブルもスピーディーに解決。

■繁忙期の顧客増加。



増設するために個別にベンダーに連絡するので、時間も手間もかかる。



席数増加のための、電話回線やWAN回線、席数の追加までまとめてお願いしました。トラブルにも迅速に対応してくれるので安心です。



まとめて対応できたので安心。PC・ヘッドセットを用意するだけで短期間で増設。

Case2 配送業Bさま

コンタクトセンターのBCP対策を実現する。

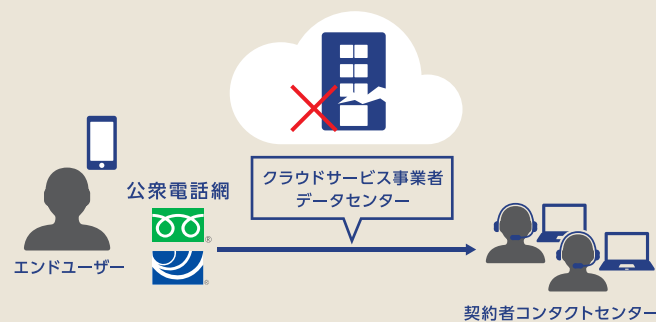
Before

- 1 クラウドサービス事業者のデータセンターが故障。業務の継続が困難に。
- 2 クラウドサービス事業者のメンテナンスなどにより、業務が実施できない事態に。

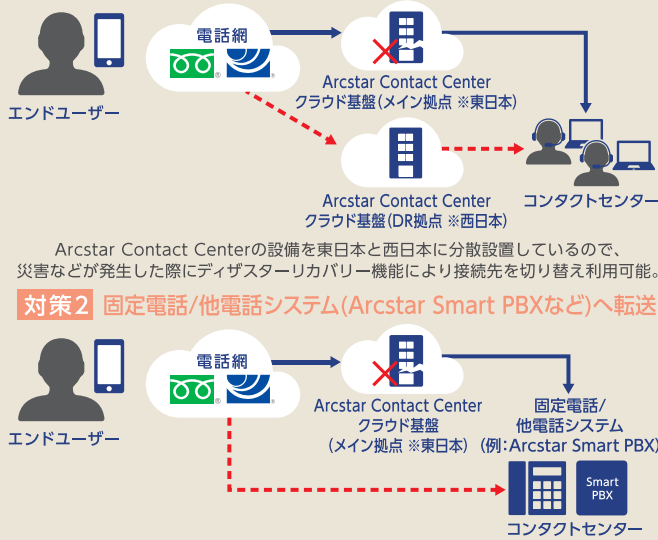
After

- 1 Arcstar Contact Centerのメイン拠点が被災しても、ディザスタリカバリー機能によりDR拠点へ切り替え業務が継続可能。
- 2 フリーダイヤル/ナビダイヤルの着信先を固定電話機などへ切り替える事で、簡易に業務継続の体制を構築。

■災害時などにおける業務継続の対策をしたい。



災害などによりクラウドサービス事業者のデータセンターが故障した場合、業務継続が困難になる。



フリーダイヤル/ナビダイヤルの着信先を契約者拠点の固定電話機などへ切り替えることで、容易に災害発生時などの対策を実施。

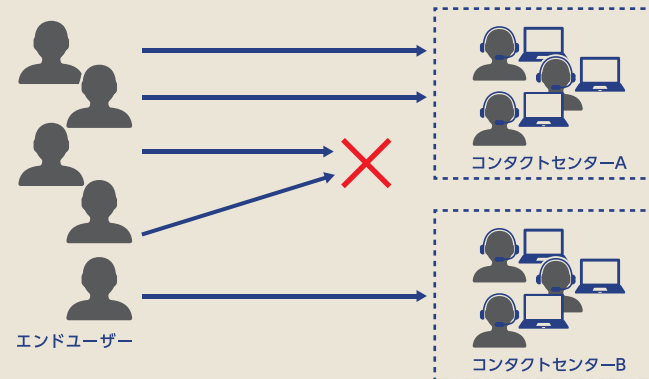
Case3 小売業Cさま

あふれ呼や対応品質低下を改善する。

Before

- 1 全国にコンタクトセンター拠点があるが、窓口の連携がなく途中で放棄やあふれ呼が多発。
- 2 各拠点の裁量により対応品質を管理。正確に状況把握できず、問題の改善が困難。

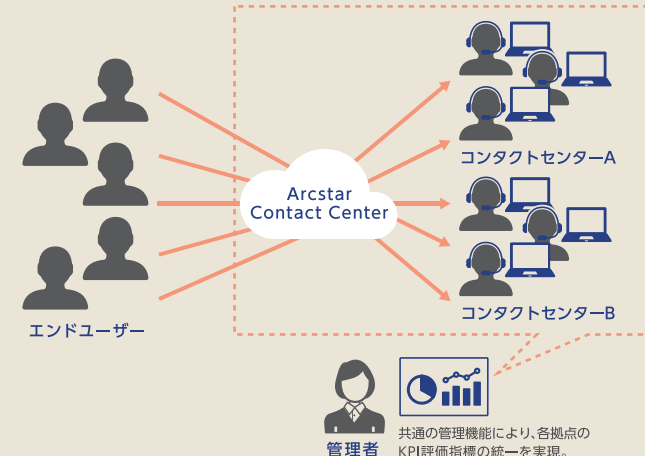
■繁忙によるあふれ呼の多発と対応品質の低下。



複数拠点の連携がないことで、一部コンタクトセンターにコールが偏りあふれ呼が発生。対応品質の低下も。

After

- 1 Arcstar Contact Centerで、全国のコンタクトセンター拠点を跨ってコールを振り分け。途中放棄やあふれ呼を改善。
- 2 各拠点のシステムを統合して管理することでKPI指標を統一。レポートを通じて対応品質が向上。



Arcstar Contact Centerを通じて、コールを自動で振り分け。あふれ呼を改善。さらに共通の統計管理により対応品質が向上。

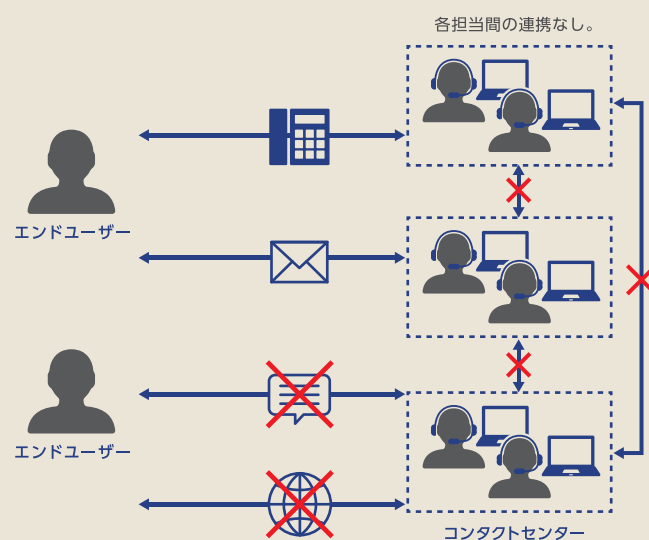
Case4 製造業Dさま

複数チャネルを活かして、効率的に対応する。

Before

- 1 電話/メール/チャット/Webの複数チャネルに問い合わせがあり対応が間に合わない。
- 2 複数チャネルで対応した情報の、整理・共有が困難。チャネルにより対応品質に偏りが。

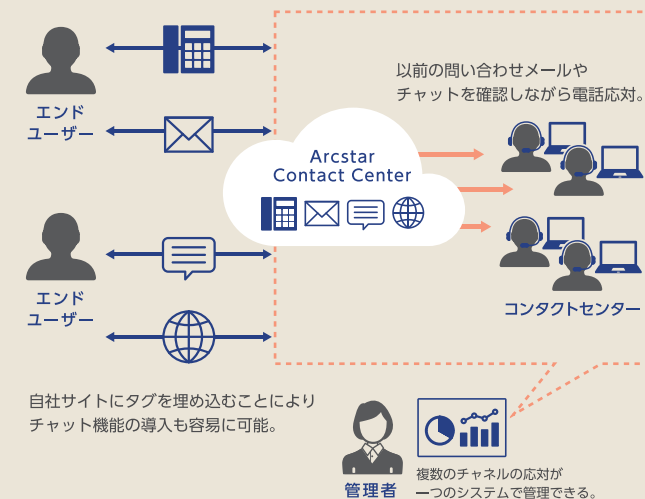
■複数チャネルの混在により対応品質に偏り。



- 電話で問い合わせをしてもつながらない。
- メールを送っても回答に時間がかかる。
- 急ぎで確認したいのにチャットに対応していない。
- Webでも回答を得られない。

After

- 1 Arcstar Contact Centerのオムニチャネル機能(提供予定)を使うことで、複数チャネルを一つの窓口で対応可能に。
- 2 複数チャネルの対応履歴を一つのシステムで管理可能。対応品質・顧客満足度が向上。



各チャネルの対応履歴やWebの行動履歴を確認しながら、きめ細やかな対応をすることにより、顧客満足度向上。

SLA (サービスレベル保証)

Arcstar Contact Centerは、以下のSLAを規定いたします。

規定内容	月間可能利用率(99.99%)を下回った場合に規定に基づき返金	
適用対象	①外線通話	②外線通話録音
適用条件	新規外線通話の着信/発信が全く利用できない状態が継続している場合	外線通話の録音が全く利用できない状態が継続している場合

※詳細の適用条件および返金内容などについては、弊社担当者へお問い合わせください。

契約者コンタクトセンター構築サポート

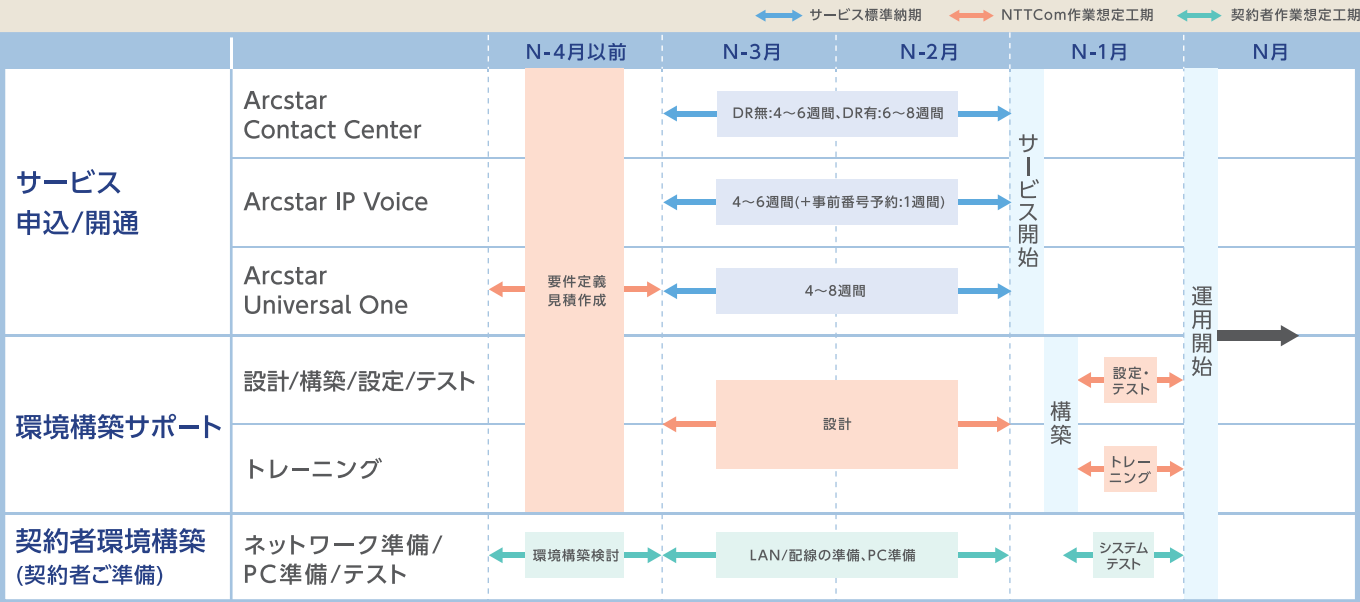
Arcstar Contact Center導入の際に必要な端末提供・構築・設定などをサポートさせていただくサービスです(有料)。
契約者のご要望を確認させていただき、導入/構築に向け最適なコンサルティングをいたします。



サポート名	概要
基本設計	コールフロー、テナント情報、エージェント情報の設計シートを作成します。
コールフロー セットアップ	基本コールフローをベースに各種機能を契約者要件に合わせて選択し、 コールフローを設定作成します。
レポートテンプレート 作成	リアルタイムレポート、ヒストリカルレポートを コールフローや契約者要望に合わせて作成します。
ソフトフォン オプション	CRM連携専用のソフトフォンの提供、API情報の提供およびサポートを実施します。 CRM連携に関しては、標準ソフトフォンでもURL連携(着信時、ユーザ情報の表示のみ)は 対応可能です。 オプションソフトフォンの場合は、API連携が可能となり、契約者の詳細な連携ニーズに 対応可能となります。
テナント情報設定代行	テナント情報、エージェント情報をカスタマーポータル(管理者用Webツール)により 代行して設定します。
機器販売	ヘッドセット、ハードフォンを販売します。
環境セットアップ	ソフトフォン、ヘッドセット、ハードフォン、レポート、通話録音再生などの 管理ツールのセットアップを実施します。
トレーニング	サービスの基本操作説明をエージェント/管理者を対象に実施します。 契約者のご要望により実施回数を決定します。

導入スケジュールイメージ

Arcstar Contact Centerをご利用いただくためには、サービスのお申込み/開通工事とともに、コンタクトセンターで利用する
コールフローの設計および、契約者センター内のネットワークや、端末の手配・設定などの準備が必要となります。



料金

Arcstar Contact Centerのサービス料金は、基本機能およびオプション機能の利用席数に応じた月額料金となります。

※本契約とともに必要な関連サービス([Arcstar IP Voice][Arcstar Universal One][Multi-Cloud Connect for ECL2.0])の利用料金、契約が必要になります。



料金の詳細につきましては弊社営業担当者、または下記ホームページ記載のご連絡先へお問い合わせください。

Arcstar Contact Centerオフィシャルサイト http://www.ntt.com/a_contactcenter/

関連サービス

Arcstar IP Voice

外線からの発着信を利用する回線サービスとして、Arcstar IP Voiceの契約が必要です。Arcstar IP VoiceはNTTコミュニケーションズが
提供する複数チャネル機能の他に多彩なサービス上で利用できる高品質な企業向けIP電話サービスです。

Arcstar Universal One / Multi-Cloud Connect for ECL2.0

Arcstar Universal Oneは契約者の拠点間またはNTTComクラウド/データセンターをセキュアに結ぶVPNサービスです。
Arcstar Contact Centerと契約者拠点を接続するWANは、NTTコミュニケーションズのArcstar Universal Oneが必須となります。
現在、Arcstar Universal Oneをご利用中であれば、そのまま利用することが可能です。
Multi-Cloud Connect for ECL2.0は契約者の拠点とECL2.0/データセンターを結ぶサービスです。
Arcstar Contact Centerの利用にはMulti-Cloud Connect for ECL2.0のご契約が必須となります。

提供条件など

ご留意事項

- Arcstar Contact Centerの1契約における席数は、200～2,000席となります。
- 電話回線に関する提供条件は、Arcstar IP Voiceのサービス仕様に従います。
- 契約者コンタクトセンターとArcstar Contact Centerを接続するアクセス回線として、Arcstar Universal OneおよびMulti-Cloud Connect for ECL2.0の契約を必須とします。
- ヒストリカルレポートに保存できるレポートおよびCDRレポートに保存できるレポートは93日間経過後に自動的に削除となります。
- 通話録音機能に録音できる通話は93日間経過後に自動的に削除となります。通話録音容量拡張機能をご契約の場合には、契約メニューに応じて自動的に削除されるまでの日数が変更されます。(最大7年まで)
- ディザスタリカバリー(DR)機能契約時のDR拠点の利用は、次に挙げる条件のいずれかを満たす場合のみ可能となります。
 - ①サイト被災や設備故障などにより自動的にDR拠点への切替えが行われた場合
 - ②当社からの設備故障又はメンテナンスの通知に基づき、契約者が手動切替えを行う場合
- ディザスタリカバリー(DR)機能契約時のフリーダイヤル/ナビダイヤルの着信先番号の切替えは、契約者にて実施いただく必要があります。

ネットワーク条件

- 本サービスではクラウド基盤の仮想サーバに割り当てるIPアドレスを申込時に指定いただく必要があります。RFC1918で定義されるIPv4プライベートアドレス内から24ビットマスクで4セグメントの指定が必要です。ディザスタリカバリー(DR)機能契約時は、DR拠点用にメイン拠点用とは別の4セグメントの指定が必要です。

ご準備いただく機器

本サービスを利用するため、以下の機器などが必要となります。

- 契約者宅内ネットワーク (Arcstar Universal One 回線を接続するためのネットワーク機器を含む)
- 以下の条件を満たすPC

CPU Core i5 2.6GHz以上 (物理コア数が2コア以上のCPU)	
メモリ 4GB以上	
画面解像度 1,280 x 1,024 以上	
OS Windows 7 64bit / 32bit	Windows 10 64bit
ブラウザ Google Chrome 51以上	Internet Explorer 11 32bit ※一部制限があります

- ヘッドセット
- ハードフォン …Polycom VVX 300/310、Polycom VVX 400/410 (接続実績あり) ※販売状況によります
- コールフローなどで利用する音声ファイル

Arcstar Contact Centerに関するお問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

Arcstar Contact Centerサポート事務局



0120-117-285 受付時間 9:30～17:00

※携帯電話、PHSからご利用になれます。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

ホームページ www.ntt.com/a_contactcenter/

メールアドレス accs-sales@ntt.com

■記載内容はArcstar Contact Center 2.0 (Arcstar Contact Center サービス契約約款カテゴリー2) のものです。

■記載内容は2018年3月現在のものです。

■表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

■記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

●フリーダイヤルのサービス名称とロゴマーク

 はNTTコミュニケーションズの登録商標です。

 はNTTコミュニケーションズの登録商標です。

V000000118 2018.03 Copyright © 2018 NTT Communications