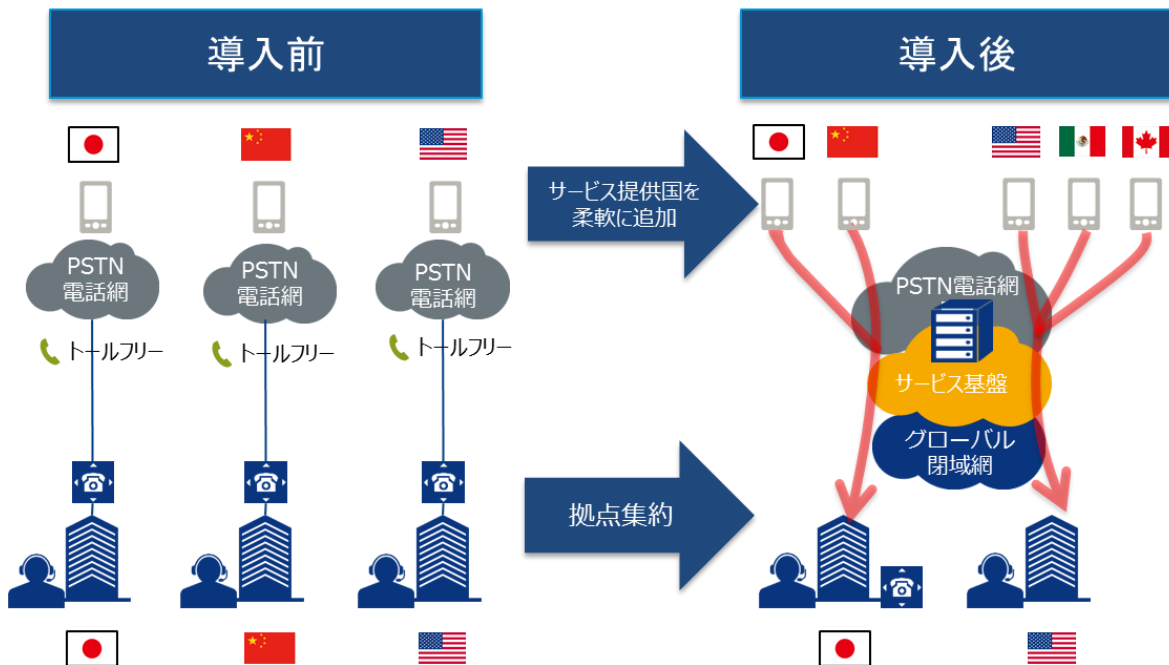


# 簡単！迅速！グローバルビジネス展開！ 世界中のお客様を繋ぐコンタクトセンターを実現 ～グローバル着信サービスのご案内～

## 【海外でコンタクトセンターを展開したい方へ】

グローバル着信サービスで、世界各国からの着信呼を一元的に処理し、お客様の最適なコンタクトセンターへルーティング。実際のコンタクトセンターの場所に捉われず世界各国で事業展開できます。海外に設備・スタッフがなくともその国のコールを受けられます。また、時間帯/発信国等に応じて望ましいコンタクトセンターに転送できるので柔軟なマネジメントができます。



## 【お客様へのベネフィット】

世界140カ国/地域のローカル番号を日本で取得

- 海外のナビダイヤル・フリーダイヤル番号をNTT Comが一元提供

ITインフラを統一し、複数契約を一本化

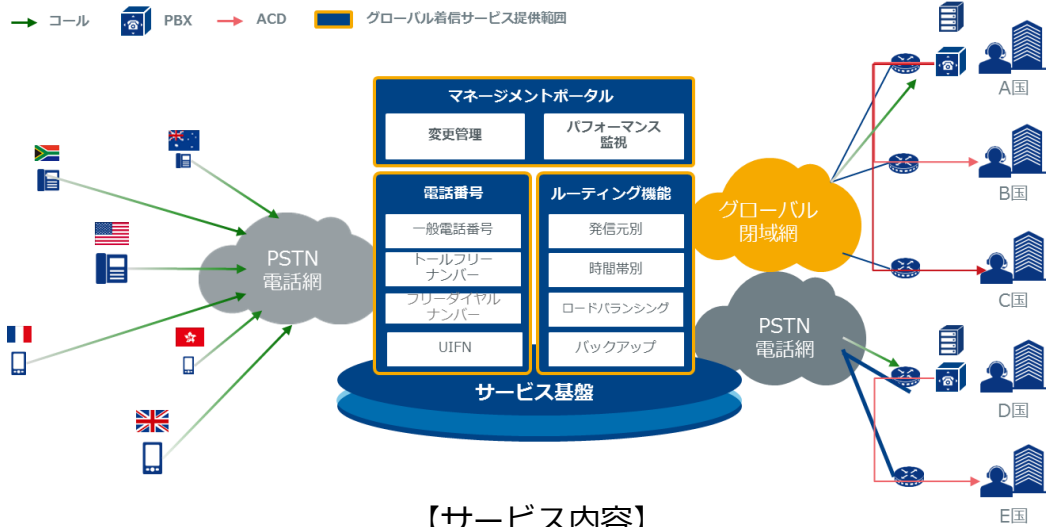
- 各国での受付電話回線が契約不要でシンプルな契約形態に

既存のコンタクトセンターを有効活用

- インテリジェントなルーティング機能で海外からの着信をお客様の最適なコンタクトセンターへ繋がります（日本・海外の指定するセンターへルーティング）
- 現地のコンタクトセンターの設置が不要です

# 簡単！迅速！グローバルビジネス展開！ 世界中のお客様を繋ぐコンタクトセンターを実現 ～グローバル着信サービスのご案内～

## 【サービス基盤イメージ図】



## 【サービス内容】

世界140カ国/地域で使えるコンタクトセンター向けの電話番号をご提供

- **一般電話番号** : 発信者が通話料を負担、当該国のみで利用可能
- **トールフリー番号** : 着信者が通話料を負担、当該国のみで利用可能（日本のフリーダイヤル相当）
- **トールシェア番号** : 発信者と着信者が通話料を双方で負担、当該国のみで利用可能（日本のナビダイヤル相当）
- **UIFN (国際フリーダイヤル番号)** : 着信者が通話料を負担、複数の国で共通的に利用可能な番号です

**注** : 国によってはすべての番号タイプをご提供できない場合もあります

### 高度なルーティング機能

- **発信元別** : 発信元の国に応じて、特定のコンタクトセンターへ着信呼を分配
- **時間帯別** : 時間帯/日/週に応じて、特定のコンタクトセンターへ着信呼を分配
- **ロードバランシング** : 着信呼を複数コンタクトセンターに均等に分配
- **バックアップ** : 着信呼分配先コンタクトセンターで応答がない場合、特定のコンタクトセンターへ着信呼を転送

### 番号ポータビリティ

- お客様の既存電話番号をそのまま当社のグローバル着信サービスをご利用いただけます

**注** : 番号によっては移行できない場合がありますが、事前のポータビリティチェックで可否の判定をします

### マネージメントポータル

- ウェブ上のポータルでルーティング等の設定変更管理とパフォーマンス監視ができます

### コンタクトセンター側での回線終端方法

- グローバル閉域網を介したSIP Trunking接続、あるいは電話網を介したPSTN接続からお選びいただけます

### 外線発信機能

- 着信機能だけでなく、コンタクトセンターから発信元の各国への外線発信機能をご提供します