

CaaSコンタクトセンター

コンタクトセンター向けオンデマンド・サービス

インタラクティブ・インテリジェンスのCaaSコンタクトセンターは、高度な能力を企業のビジネスにオンデマンドで提供し、企業が完全に運営管理して全社的なインタラクションの処理方法を設定できるようにします。

導入したその日からポジティブなROIを実現

CaaSコンタクトセンターの月々の課金の仕組みは、企業が必要とする能力ならびにサポートするエージェント、リモート・エージェント、スーパーバイザーおよびビジネス・ユーザーの利用量に対してのみ料金を支払うものです。これにより、自社のコストを予測でき、予算が立てやすくなります。最小限の（またはまったくかからない）設備投資とプレミススペースのデータ・センターに要するよりもはるかに少ないIT経費により、ROIが即座に発生します。

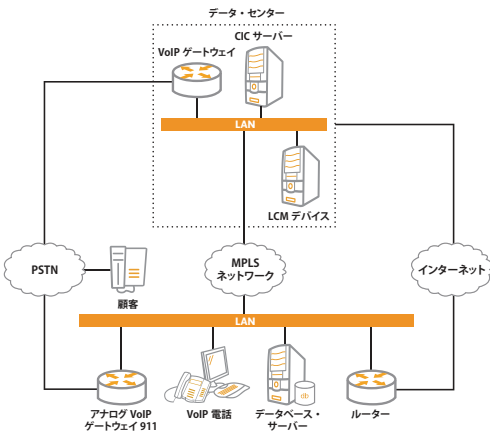
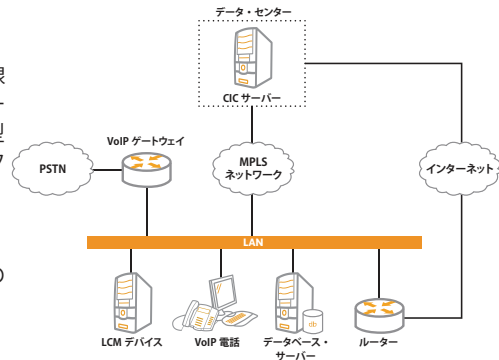
企業に合ったサービス管理モデルを選択

当社のソフトウェア特有のSIPアーキテクチャは、VoIPおよびマルチプロトコル・ラベル・スイッチング（MPLS）ネットワークを利用したサービスの提供と管理を行う強力なプラットフォームを提供します。3つの柔軟なCaaSコンタクトセンター展開モデルが、他のCommunication as a Service (CaaS) ベンダーからは得られない選択肢を提供します。

ローカル・コントロール VoIP モデル

CaaSコンタクトセンターだけが提供する配信モデルです。企業の既存電話回線を維持し、MPLS経由でインタラクティブ・インテリジェンス・データ・センターに接続し、ゲートウェイおよびプロキシ/メディア・サーバーのような自社運用型ハードウェアを企業の現場に構成します。ユーザーが使用するIP電話またはソフトフォンを選択していただけます。

- 貴社の現在の通信ベンダーを維持し、既存の電話トランクを使用します。
- 貴社のネットワークの音声、ストレージの中の記録およびデータベースのデータを保持します。
- WANを利用できなくなっても、コールを取り続けます。



リモート・コントロール VoIP モデル

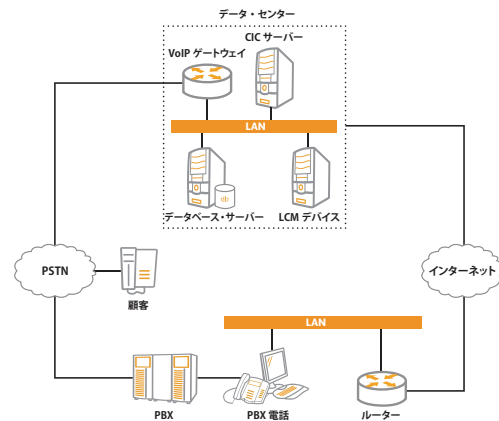
インタラクティブ・インテリジェンス・データ・センターが終点となる電話回線経由でコールを転送し、エージェントがMPLSネットワークを通じたIP電話またはソフトフォンを利用してコールを処理できるようにします。

- 電話回線および機器の管理は当社で行います。
- 企業のストレージの中の記録、企業のデータベースの中のインタラクション・データを保管します。
- 自社運用は最小限の機器しか必要ありません。

リモート・コントロールTDMモデル

インタラクティブ・インテリジェンス・データ・センターが終点となる電話回線経由でコールを転送します。エージェントにつながる電話は、公衆交換電話網を通じて企業の既存のPBXに転送され、新たな設備は必要ありません。

- 既存のPBXインフラを活用し、自社運用ハードウェアを追加する必要はありません。
- 実施サイクルが短縮されます。
- VoIP対応ネットワークは必要ありません。



CaaSコンタクトセンター概要

展開

最先端のデータ・センターは、厳格な SAS 70 タイプ II 規格に準拠。

企業専用のバーチャル化されたサーバーが、業界一と広く認められ、受賞歴もあるインタラクティブ・インテリジェンスのコンタクトセンター自動化ソフトウェア「カスタマー・インタラクション・センター」を実行します。

柔軟な展開オプションで、企業のネットワーク上のすべての音声トラフィック、レコーディングおよびデータを保管。

自社ベースのソリューションへの**容易な移行**。

総合コンタクト管理

ACD、マルチチャンネル・キューイング、優先順位およびスキル・ベースによるルーティング、Eメール・ルーティング: インバウンド・コール、ファックス、Eメール、ウェブ・チャット、ウェブ・コールバック、トラブル・チケットおよびタスクをキューイングし、エージェントおよびワークグループに転送します。

リアルタイム・プレゼンス管理で、エージェント/ユーザーが常時対応可能であることを保証します。

多言語サポート・オプション搭載により、英語、スペイン語、ドイツ語、日本語その他の言語に対応可能。

リモートおよび在宅エージェントのサポートにより、分散された環境（支店、在宅勤務など）にいるエージェントの活用を容易にします。

CRM 連携、スクリーン・ポップ: 最も普及している CRM パッケージ - Salesforce.com、RightNow、Microsoft Dynamics CRM 等、と連携し、スクリーン・ポップ、データベース検索および内蔵コール管理をサポートします。

アウトバウンド・ダイアリングで、自動アウトバウンド・ダイアラー・アプリケーションを活用してプレビュー、パワーおよびプレディクティブ・キャンペーンを作成および管理します。

ビュア・ブレンデッド・インバウンド/アウトバウンド・キャンペーン管理により、ブレンドされた環境でエージェントのリソースを最適化します。

IVRには、データベース「検索」およびインタラクションのルーティングを可能にするウェブ・サービス経由のリモート・クエリが含まれています。

IP PBXには、設定可能なダイヤル・プラン、DID 番号のルーティングおよび完全な電話機能（保留、転送、パーク、呼び出し等）が含まれています。

ワークフォース・マネージメント (WFM)で、スタッフを補充せずにサービス・レベルのパフォーマンスおよび一貫性を強化します。

ナレッジ・マネージメントおよび自動応答モジュールが、ナレッジ・ベースを管理し、Eメールおよびウェブ自動応答を自動化します。

高品質なモニタリング

リアルタイムの継続モニタリングで、エージェントおよびワークグループの監督、キューとステーションのモニター、回線のモニター、インタラクションの録音、キュー・サマリー統計情報の参照などを行います。

マルチチャンネル・レコーディングにより、コール、Eメール、ファックスおよびウェブ・チャットをデジタルで記録します。

スクリーン・レコーディングにより、品質監視、コンプライアンス、エージェントのパフォーマンス監視を行います。

首尾一貫したレポートで、アドホック・カスタム・レポートを簡略化するレポート・アシスタントを含め、100 近い標準報告書でパフォーマンスを追跡します。

エージェントのモニタリング/指導/スコアリングにより、エージェント質問表や素早い検索および検討を実施するツールなどフェイル・セーフな品質を保証します。

ユーザー定義可能なアラームには、重大な状況が生じた時はいつでも機能する自動アラートが含まれています。

アラート監視ビューが、リアルタイムで運営上の異常を管理します。

リアルタイム・システム/エージェント/ワークグループ・モニタリングおよびアラートにより、より迅速でより情報に基づいた決定ができるようにスーパーバイザーを装備します。

ポストコール満足度調査で KPI (Key Performance Indicator: 重要業績指標) を向上させ、エージェントのトレーニングをサポートします。

運営

使いやすい自動アテンダントで、ユーザー、ワークグループおよび強化されたアプリケーションへのコール・ルーティングを設定します。

- 保留メッセージ、挨拶状、通話メニューなどの作成および更新
- 特定のメニューまたはキューへの DID / DNIS (ダイヤル番号識別サービス) コール・ルーティング
- 発信者の PIN、口座番号などのプロンプティング

企業特有の移動、追加および変更を実施する**ウェブ・ベースの運営**。

カスタム・アプリケーションを作成する**インタラクション・センター・エクステンション・ライブラリ (IceLib) API**が、アプリケーションと、スクリーン・ポップおよび/または内蔵コール管理用の CIC/ICCS システムとの間の電話通信を統合します。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズ IP テレフォニー、ビジネスプロセスオートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994 年設立以来、一貫して標準ベース、オール・イン・ワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションをプレミスベース、または Communication as a Service (CaaS) にて世界 3,500 社以上の企業に提供しています。

World Headquarters
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA
Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax
Pub. 0410 1042-ICS-JPN

日本
〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp