

コンタクトセンターの課題をクラウドで解決 ～コンタクトセンターに求められる 次世代ソリューションとは～

岩崎通信機株式会社

ITNS事業部

2011.7.5

岩崎通信機株式会社 会社概要

【社名】岩崎通信機株式会社

【電話】03-5370-5111(大代表)

【本社】〒168-8501

東京都杉並区久我山1-7-41

【設立】1938年 8月14日

【事業内容】

- 情報通信機器の製造・販売
- 電子・産業計測器の製造・販売
- 制御装置の製造・販売
- 製版画像機器の製造・販売
- 同消耗品等の製造・販売
- 前各号関連部品・材料の製造・販売、及びソフトウェアの開発、システム設計

【代表者】代表取締役社長 近藤恒男

【株式】東証一部上場

【資本金】60億円(2010年 3月31日現在)

【年商】単体146億円／連結270億円(2009年度)

【従業員】単体354人／連結1,666人(2010年 3月31日現在)



IWATSU —創造と豊かな対話のために—



REGISTERED ORGANIZATION
No. 3773-ISO 9001
No. E1871-ISO14001



岩崎通信機は、環境管理システム・品質管理システムに関する国際規格ISO14001・ISO9001を認証取得しております。

IWATSUの歴史



1938年 岩崎清一
により軍用秘密電話装置
メーカーとして創立



1952年 **通信業界初**の
ベルトコンベアによる
電話機一貫生産工程の確立



1954年 **国内初**、
オシロスコープ生産
販売



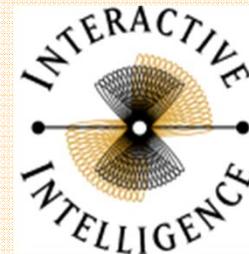
1956年 **国内初**、
ボタン電話装置開発



1999年 世界最大の
通信機メーカーである
Lucent Technologies
と戦略提携締結



2000年 IETF主催
のSIP相互接続試験に
国内企業で初参加



2003年 CIC開発元である
Interactive Intelligence Inc.
(I3)社との本格取引開始



2007年 次世代ネットワー
クNGN網のフィールドトライ
アルに参加。高品位オー
ディオ通信システムの実験
を実施

岩通の最新テクノロジーは、70年にわたり培ってきた音声技術と
コンピュータ・ネットワークの連携により、お客様の多様化するニーズにお応えします。

IWATSUコンタクトセンタソリューション

コンタクトセンターの「構築」から「運用支援」までご提供します



IWATSUの優位性

① コールセンター構築の豊富なノウハウ

400以上のセンターを手がけた構築ノウハウ

小規模5席から大規模2500席に至る構築実績

各種業種・業界への豊富な導入実績



② 企画から運用保守までトータルサポート

NTTグループ殿との緊密な関係

さまざまなシステムインテグレーターとの強固な関係

24時間365日対応可能な保守体制



③ 世界のPBXベンダーとの提携関係



世界No.1のPBXメーカー
AVAYA社との戦略的提携関係



UnPBX分野への早期進出を果たし
Interactive Intelligence社CICの
国内販売実績No.1

④ 全国をカバーする保守拠点と都内のラボ

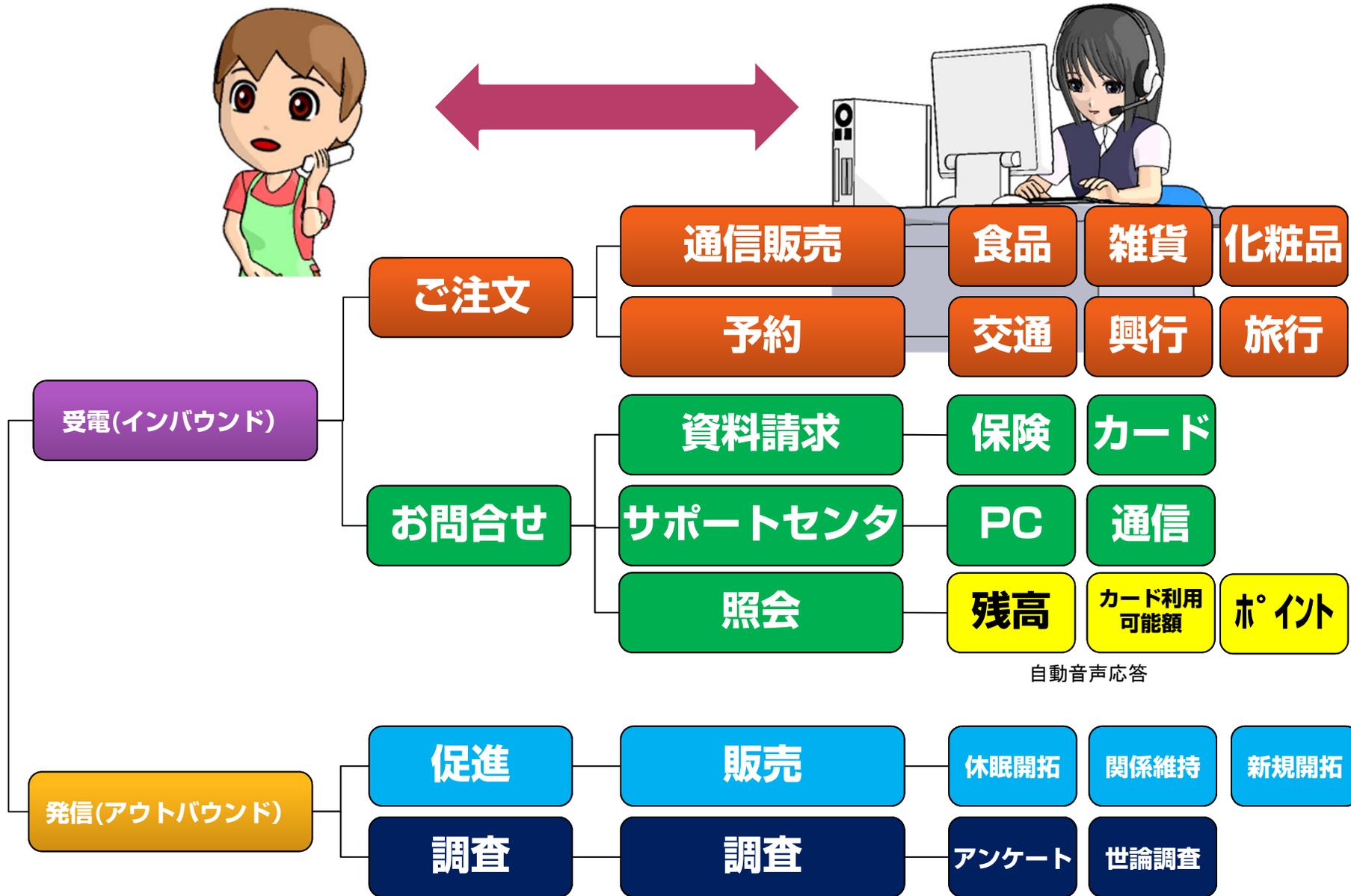
お客様環境を大規模展開できる検証環境を杉並区内に用意

保守サポート拠点も全国をカバーします



コンタクトセンターの体系

コンタクトセンターの種類



コンタクトセンターの運用形態

① 電話機の着信先で判断

→電話機のランプや鳴り分けで判断して受電。通常業務と兼任



② PBXのコールセンター機能を利用

→オフィス用PBXのコールセンター機能を活用し受電



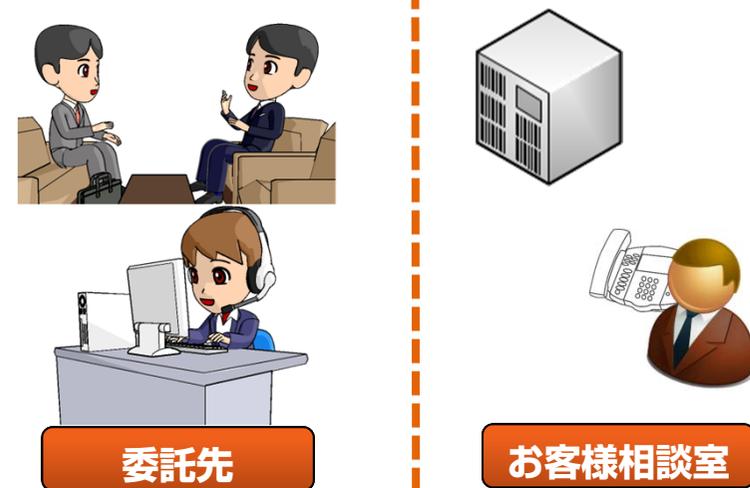
③ 専用PBXを設置

→コンタクトセンター専用のPBXを設置して受電



④ 外部委託

→テレマーケティングエージェンシーへ外部委託



社内設置型が大半

① 電話機の着信先で判断

→電話機のランプや鳴り分けで判断して受電。通常業務と兼任



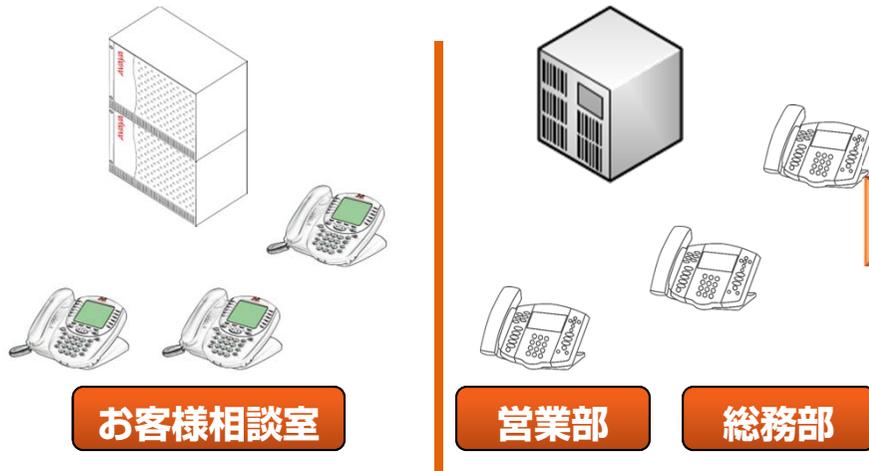
② PBXのコールセンター機能を利用

→オフィス用PBXのコールセンター機能を活用し受電



③ 専用PBXを設置

→コンタクトセンター専用のPBXを設置して受電



社内に
PBXを設置し
受電

BCP対策は遅れ気味

システムご提案時のヒアリング

Q:センター緊急時の対策はどうされていますか？

A: 回答例

- ・PBXは故障率が低いので特に対策していない
- ・委託先にボイスワープで転送する
- ・アナログ回線が数本あるのでそこへ転送する
- ・PBXのCPU部分を二重化している



**コンタクトセンターそのものが
機能不全に陥った際の対策は遅れ気味**

2011.3.11

14:46:18

東日本大震災発生

震災がコンタクトセンターに与えた影響

- センターが崩壊し受電が出来ない
- オペレーターが出勤できない
- 余震におびえ業務がつづけられない
- 電話が殺到する
- 回線規制がかかり発着信できない
- 本社と連絡がとれない
- 計画停電対象地域になり受付が続けられない
- オペレーターが精神的な不安をかかえた



業務継続性の向上が急務

業務継続性向上への取り組み

方針

① インフラとオペレーションの分離

② 会社をあげて受電できる体制づくり

方策

1. インフラはデータセンターに集約
2. マルチサイト化の推進
3. 他部門でも一次受けできる体制

方策へのポイント

① IP型PBXにしデータセンターに集約

ラックの占有率が低いこと → ラック占有コストと低消費電力に貢献
仮想化対応 → 柔軟なリソース割り当て・バックアップDCへ切替
メーカー依存度が低い機器構成 → 機器の調達コスト・調達期間削減

② センター分散化によるリスクヘッジ

コンタクトセンターの座席数による拠点分散例
30席の場合 → 15席 / 15席 の2拠点に分散
50席の場合 → 10席 / 20席 / 20席 3拠点に分散
100席の場合 → 30席 / 30席 / 40席 3拠点に分散

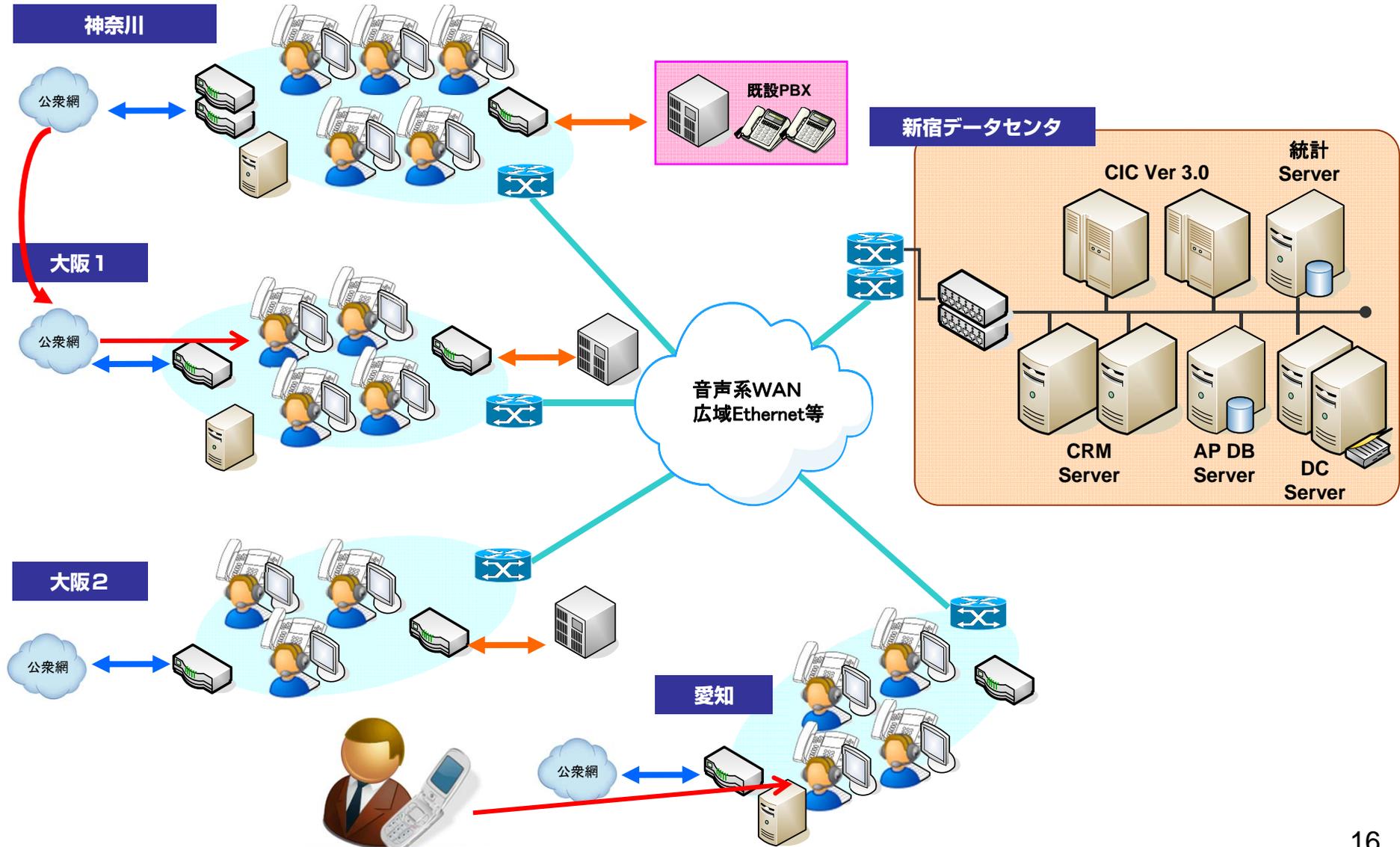
③ 営業部門等で一次受けし終息に当たる

つながらないからかけ直す → 話中が話中を引き起こす
有事の際には、コンタクトセンター以外の部門でも一次受けや
簡単な質問に答えられる体制作りが必要

震災直後の各社の対応 成功事例

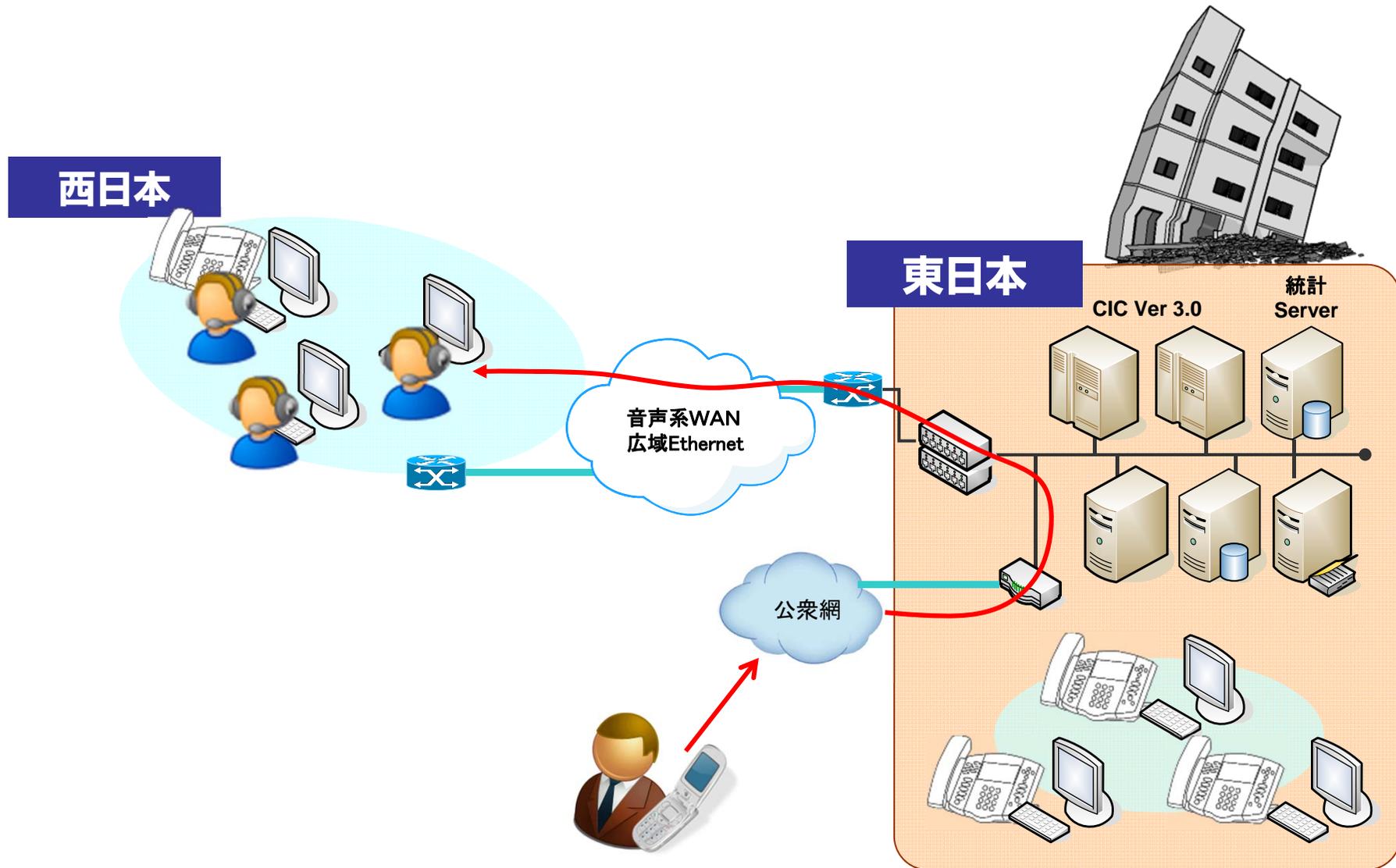
保守サービス会社様の事例

機器はデータセンターに設置されていたため受電に影響なし。近隣のオペレーターは自転車で出勤。ボイスワープで地方拠点に迂回着信させることで震災の業務影響を極限まで下げることが成功。



自動車メーカーの事例

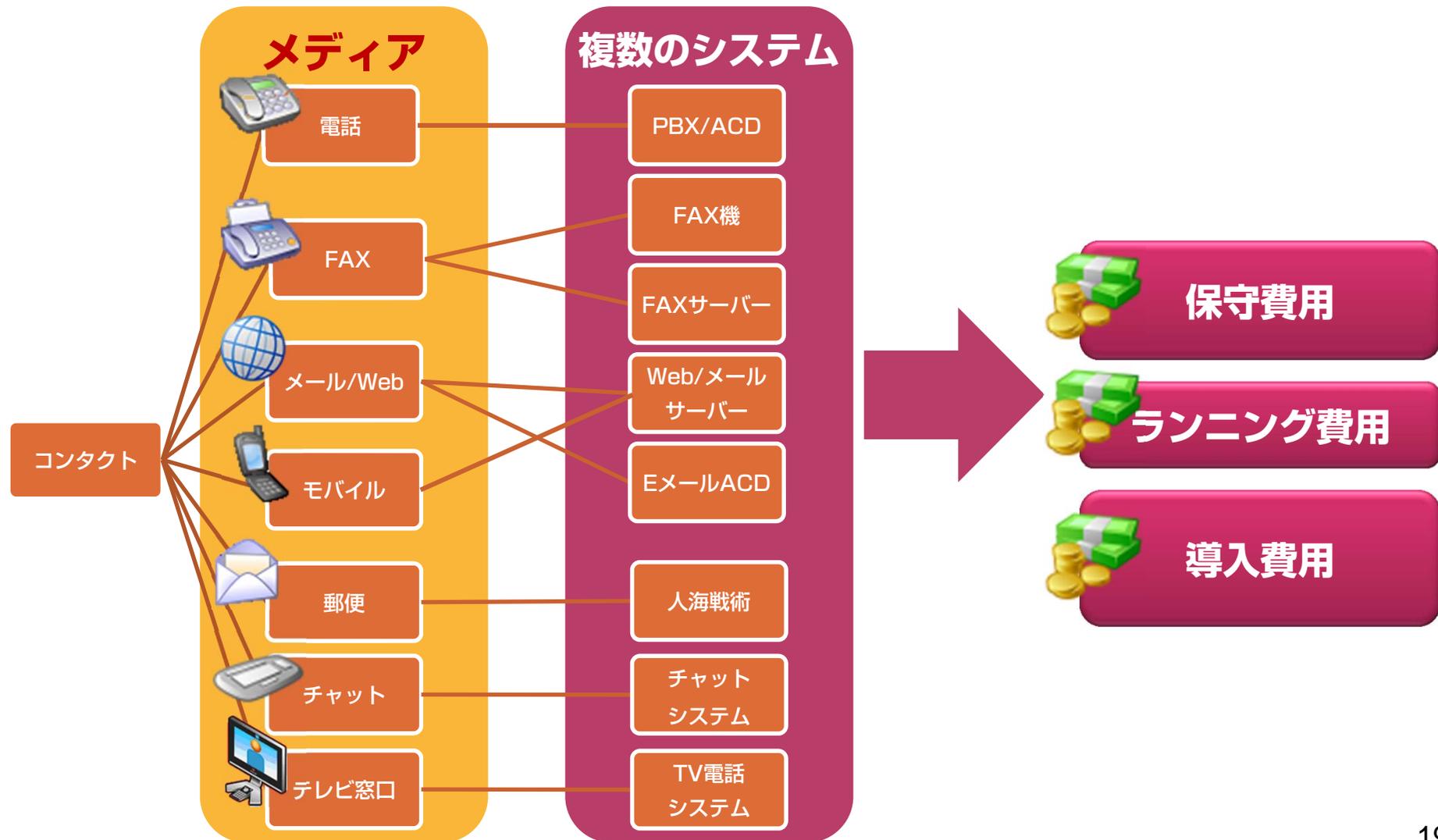
コンタクトセンターの設備と受電センターが入ったビルが被災し入館不可。
WANで接続された西日本支社からPCソフトフォンを使い受電することで業務を継続させることに成功。



自社設置型 コンタクトセンターシステム 構築後の課題

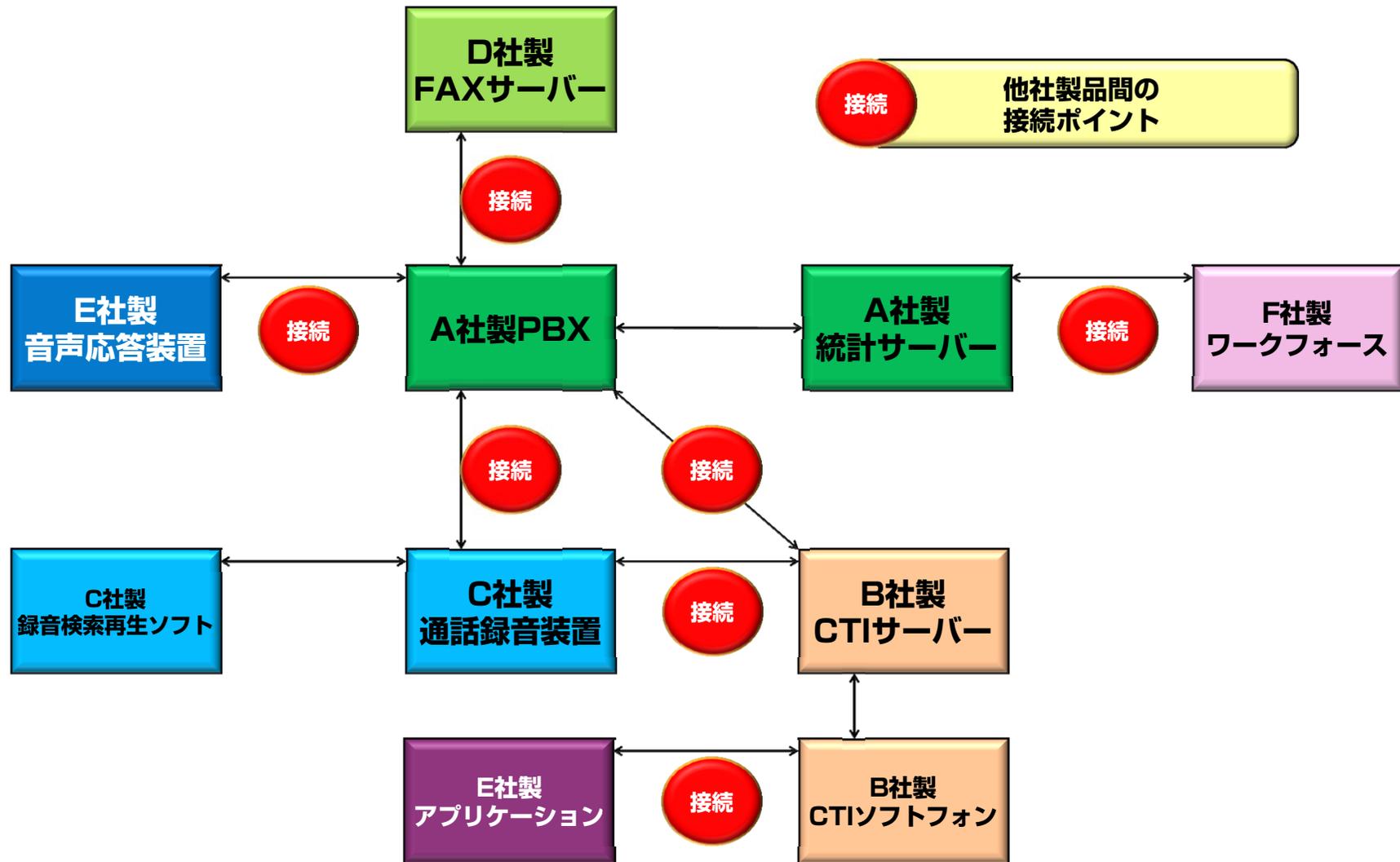
①高まるニーズと膨らむコスト

近年のコンタクトセンターは、お客様からの「コンタクト」に対して、電話だけでなく、メールやWebなどさまざまな手段でお応えしなければなりません。そのための設備投資や維持費用は、コンタクトセンターがコストセンターとして扱われる要因でもありました。



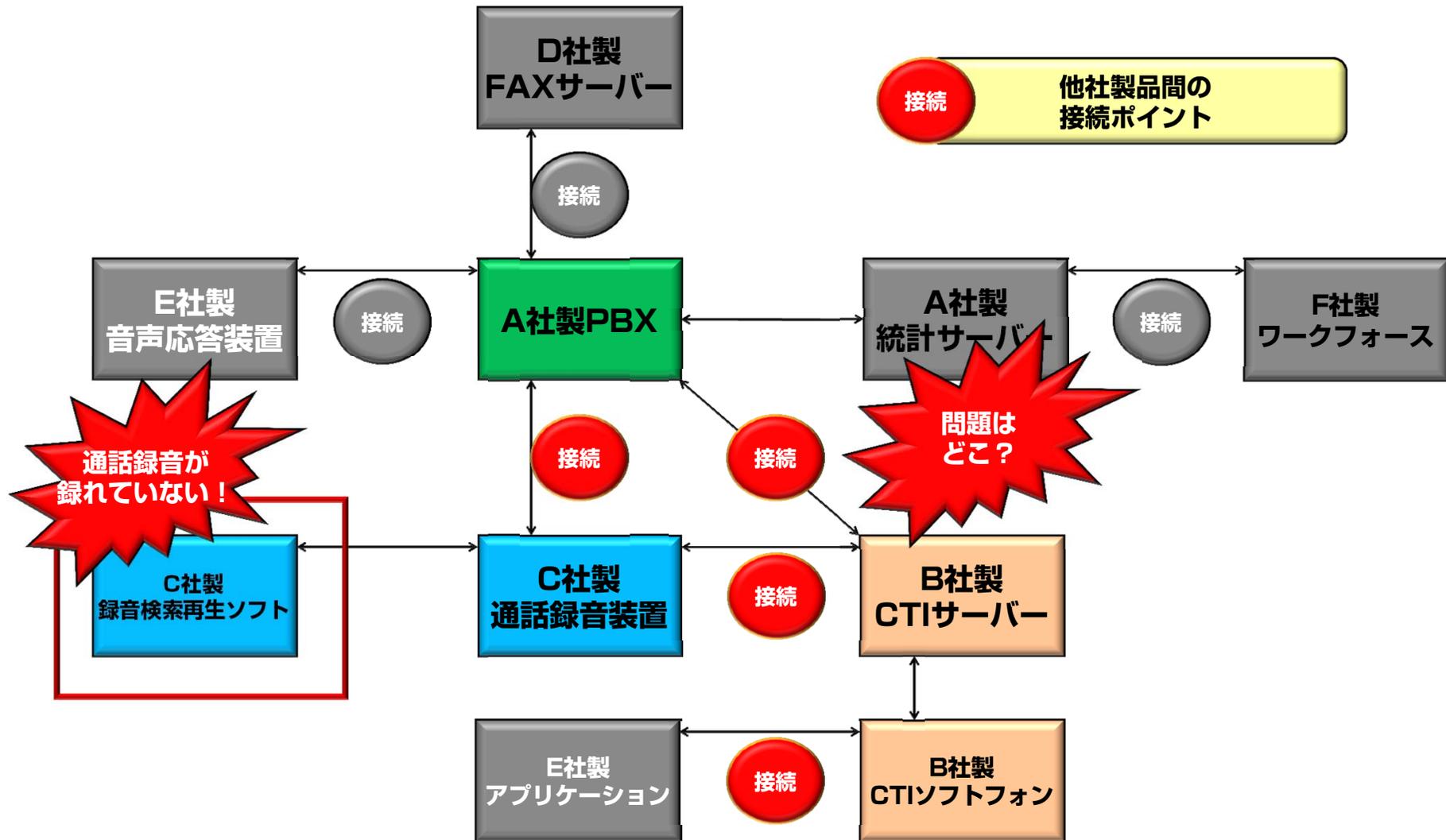
② マルチベンダーによる弊害

コンタクトセンターの多機能化に伴い、さまざまなベンダーが独自のソリューションを提供しています。しかし、寄せ集めたシステム故に、いざ問題が起きた時、その切り分けと対処・解決までには、時間を要することが少なくありません。



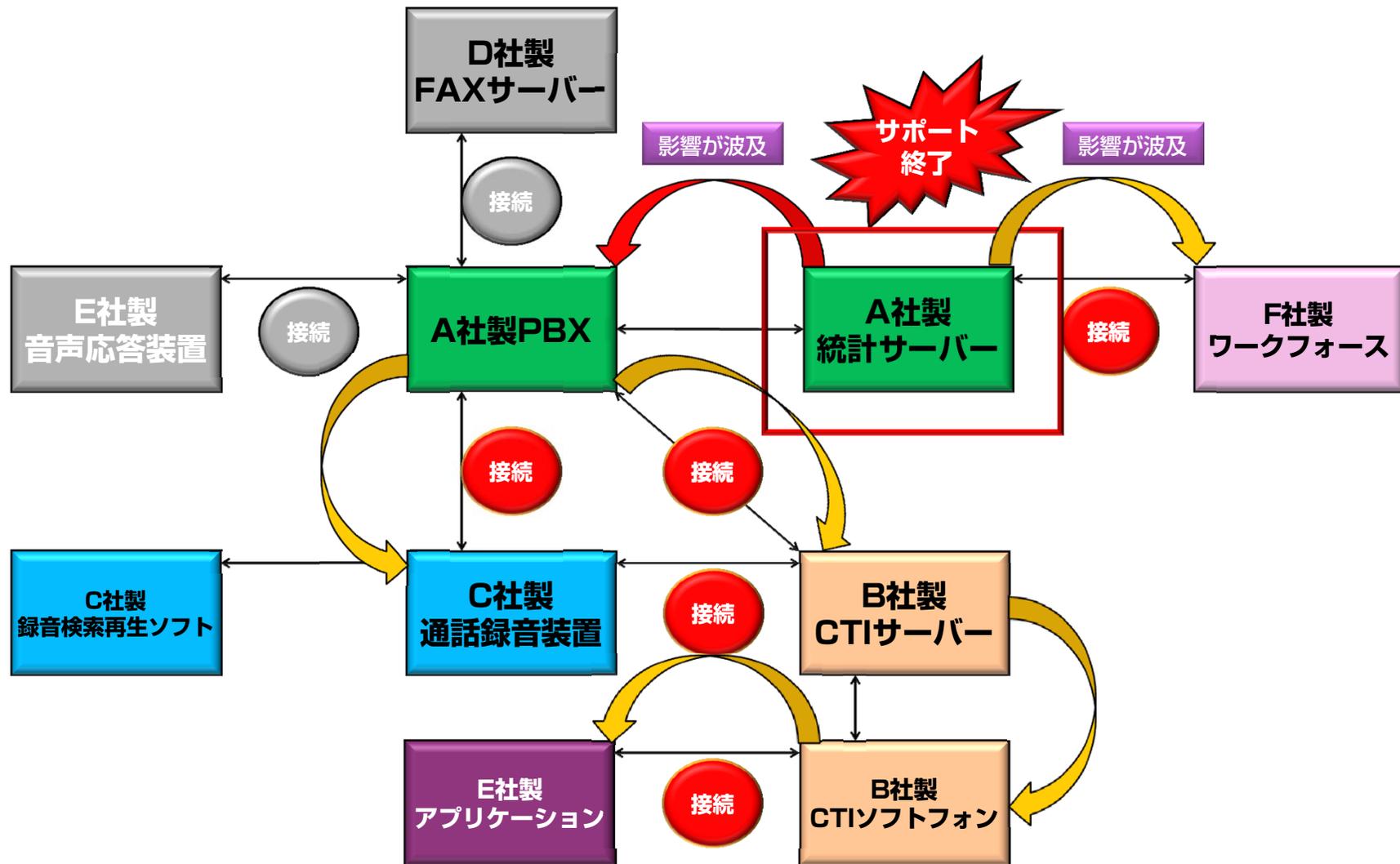
② マルチベンダーによる弊害

コンタクトセンターの多機能化に伴い、さまざまなベンダーが独自のソリューションを提供しています。しかし、いざ問題が起きた時、その切り分けと対処・解決までには寄せ集めた故に、時間を要することが少なくありません。



③ サポート期間の不整合

それぞれのベンダーが独自でサポートポリシーを持っているため、ある製品のサポート終了に伴い最新版へバージョンアップを行おうとすると、互換性の保証を得るために、芋づる式に他システムもバージョンアップが必要になり、結果的にシステムを総入れ替えるのに近いコストが発生する場合があります。



④管理箇所が複数にわたりかつ難解

これまでの一般的なコンタクトセンターシステムは、個別システムを組み合わせているため、運用・管理も多岐にわたり習得までに時間がかかります。
また、海外製品の場合、日本語化が十分でない場合も多く、「わかる人」しか触れず属人的になりがちです。

PBX設定画面

The screenshot shows a complex configuration interface for a PBX system. It includes fields for 'Extension' (5691), 'Type' (4624), 'Port' (S00024), and 'Name' (rest 1234). There are also sections for 'STATION OPTIONS' and 'TRUNK GROUP' with various parameters like 'Group Number: 96', 'Direction: two-way', and 'Dial Access? n'. The interface is cluttered with many small text boxes and labels.

音声応答装置設定画面

The screenshot displays a configuration window for a voice response device. A 'Node Inspector' window is open, showing a tree view of nodes and their properties. Below it, a list of 'Feature Packages' is visible, including 'ASAC Administration', 'Voice Mail Administration', and 'Voice Mail Administration'. The interface is technical and lacks a user-friendly design.

通話録音検索画面

The screenshot shows a call recording search interface. It features a table with columns for '通話時間' (Call Time), '通話方向' (Call Direction), '通話時間' (Call Duration), and 'エージェント' (Agent). Below the table, there is a search filter configuration window with a list of checkboxes for various search criteria, such as '(1) 備考' (Remarks), '(2) サーバー' (Server), and '(17) ストレージ状態' (Storage Status).

求められるコンタクトセンターシステム

1 業務継続性が高いシステム

- 代替手段が複数持てる
- システムとオペレーションが分離されている
- 有事の際は全社をあげてお客様対応にあたる

2 高まるニーズに柔軟に対応できるシステム

- お客様がご利用になるさまざまメディアを、統合して処理できること
- センターの品質を測定し、性能を高めるためのツールが用意されていること
- センターの増設や拡張が容易であること

3 トータルコストが低減されるシステム

- システムの連携にかかる費用が抑えられていること
- ランニングコストがセンターの運営にインパクトを与えないこと
- システムの更改に莫大な費用がかからないシステムであること

4 運用／管理がシンプルなシステム

- シングルポイントで運用／管理ができること
- 既存の設備／システムと連携ができるオープンなシステムであること
- 操作が平易で属人的にならないこと

クラウド型 コンタクトセンターシステム のご提案

2011年3月3日 日経産業新聞

コールセンター機能、クラウドで 番号変えずに簡単移行



岩崎通信機

オフィス電話機大手の岩崎通信機は4月、コールセンターの運営に必要なシステムをネットワーク経由で提供する「クラウドコンビューティング」型サービスを始める。電話機などを設置するだけで業務を開始できるほか、利用中の電話番号をそのまま使えるため、従来システムからの移行も簡単に済む。

業務開始、機器置くだけ

開始するのは「IWA T S Uコンタクトセンタークラウドの利用」

利用企業内に置くこと
で、利用中の電話番号をそのまま使えるようにした。顧客から電話がかかってくるごとに一度センターに問い合わせ、待機時間が長いオペレーターなどが

電話回線の収容装置を削減できる。

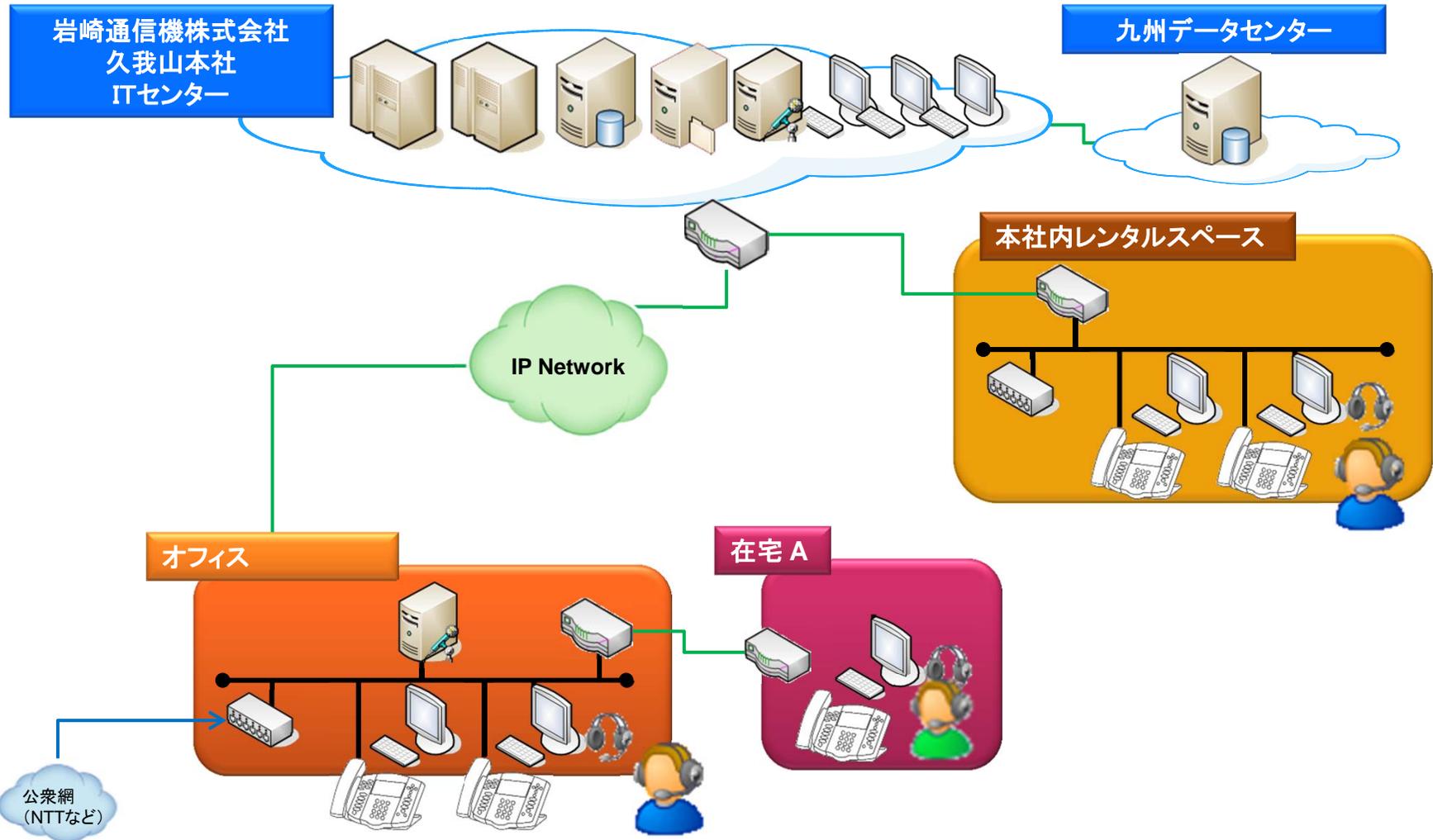
項目	従来	IWA T S Uコンタクトセンタークラウド
収容装置	10台	1台
設置場所	複数	1箇所
管理コスト	高	低
移行期間	長	短

料金は20席を利用した場合で1席当たり月2万2900円など。導入には利用企業内に設置する通信機器や現地調査などの初期費用が別途かかる。岩崎通信機によると、同等な機能を実現するシステムを導入すると1席当たり70万~80万円程度の費用が必要という。2010年3月期で2000席程度の需要を見込む。コールセンターの設置場所を確保できない企業向けに岩崎通信機の本社(東京・杉並)スペースも貸し出す。料金は20席程度収容できるスペースで月30万円など。中小企業を中心に3年間で3億円の売上高獲得を目指す。

オンプレミスで通話録音や既済業務システムとの連携も提供。例えば、顧客からの番信と同時に過去の販売履歴を表示する。9月をメドにオペレーターの在宅勤務にも対応する。

IWATSUコンタクトセンタークラウド 概要図

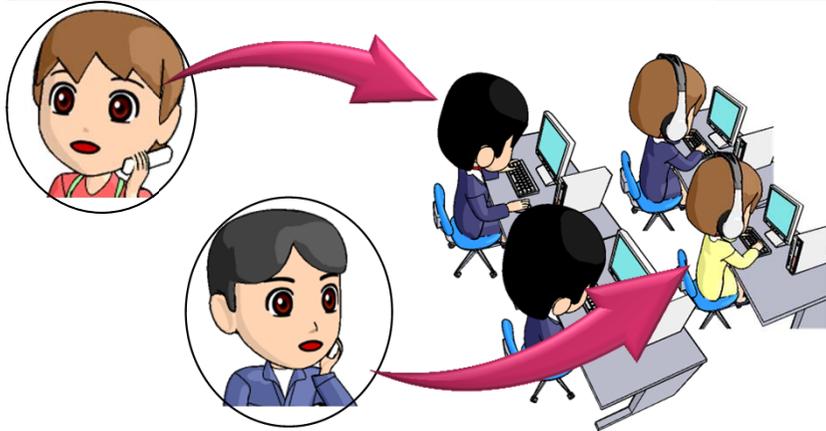
コンタクトセンターに必要な機能を、ネットワークを通じて
低価格でご提供するサービスです



ご提供機能

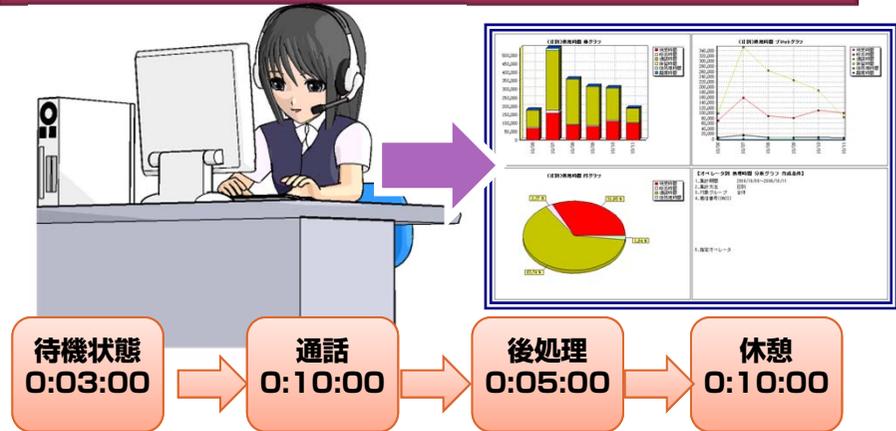
① ACD (Automatic Call Distribution)

着信呼均等分配機能 待機時間が長いオペレータへ優先着信
→処理時間の均一化/ 対応品質の向上



② 統計 (Call Management)

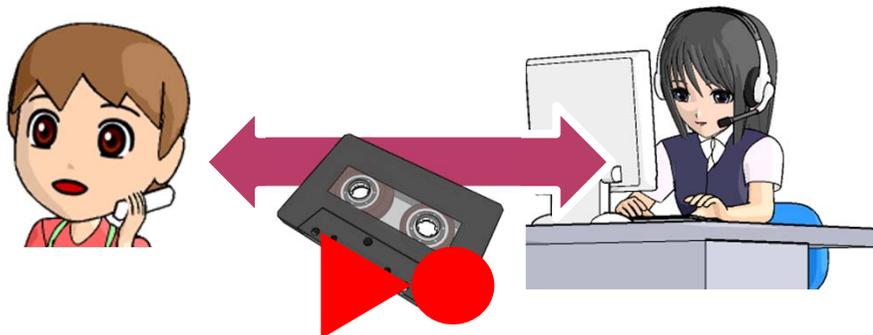
呼情報集計機能
→トラフィック集計/ 人員計画/ 対応品質管理



③ 通話録音 (Call Recording)

全通話録音機能 お客様とオペレータの会話を録音
→査証/ 教育

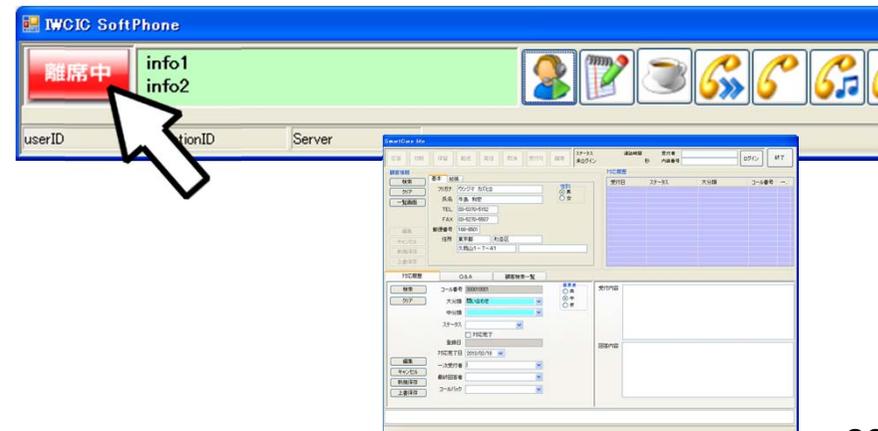
オプション



④ CTI (Computer Telephony Integration)

業務ソフトと連携しPCからの電話操作
→応対時間短縮/ 発信者番号による顧客検索

オプション



IWATSUコンタクトセンタークラウドのメリット

低価格

①費用が低減できる

- オンプレミス型（自社運用）に比べ導入・運用費用を低減
- 席数に合わせた明確なコスト体系

柔軟性

②自由度が高いシステム

- 業務の繁閑や事業展開にあわせて席数の増減ができる
- 複数拠点に展開して分散型のセンターが構築できる

既存センターの一部をクラウド化

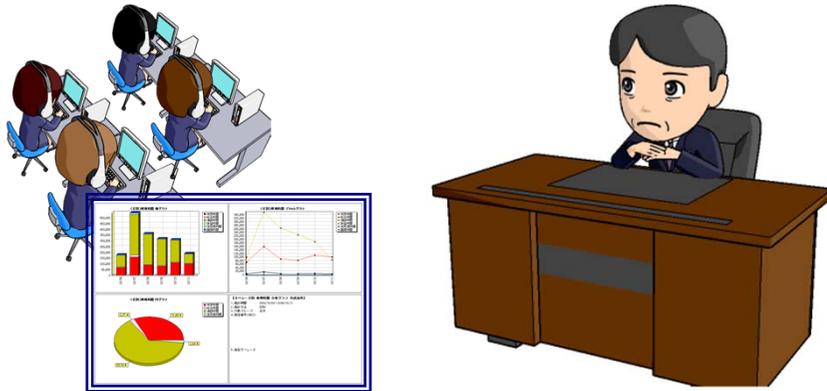
可用性

③高い保守・可用性

- システムの近くに専門のSEがいるので対応がスピーディー
- 冗長構成された信頼性の高いシステム

ご利用例

① コンタクトセンターに大きな投資はしない方針だが、専用の機能はほしい



② コール数の増減が激しいがピークに合わせて席を用意したくない



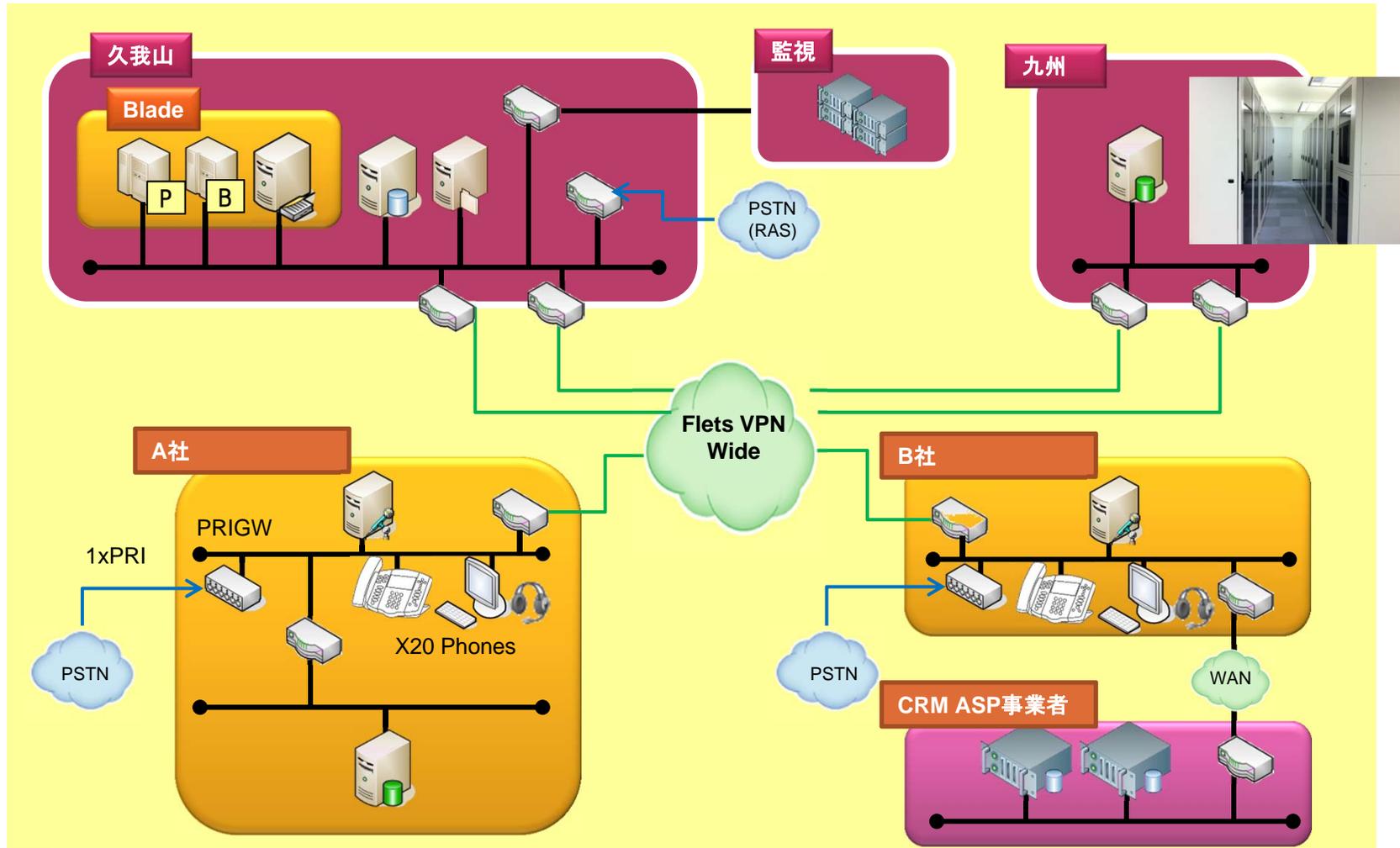
③ 期間限定のプロジェクトなのでこのためだけに設備は持ちたくない



④ もう少し席を増やしたいが、場所と設備を準備するには間に合わない



システム構成例



凡例



電話操作アプリケーション

標準ソフトInteraction ClientでCTI連携がご利用になれます

着信先のグループ名と発信者番号を表示

電話のCTI操作「応答可能」「離席」などステータスの変更

他のオペレーターのステータスを一覧表示

スーパーバイザーへの転送など

姓	名	内線	メモ	ステータス	ログイン
佐竹	理恵子	1010		離席	×
山田	花子	1020		応答可能	×
Aoki	Manami	1011		離席	×
梶口	美智子	1013		離席	×
柴田	真紀	1014		離席	×
吉田	良子	1015		離席	×
大川	武美	1016		離席	×
須山	智子	1017		離席	×
小野澤	愛	1018		離席	×
田中	太郎	1076		離席	×
細川	京子	1019		応答可能	×

ユーザー ID(U) 9999
パスワード(P) ****

ワークステーション(W) SIP2001

ID/パスワード
自席の電話機名称を指定してログインするとPCと電話が連携

新規インタラクション
07064097
sip:0706409 @192.168.0.240:5060
応答
ボイスメールに送信
保留

通話録音検索再生アプリケーション

弊社オリジナルの通話録音検索ソフトがご利用になれます。
音声ファイルは暗号化されています

The screenshot displays the Iwatsu Call Recording application interface. The search criteria section includes:

- 検索条件: ショッピングデスク
- 発着信区分: 発信 (selected), 着信, 全件
- 通話開始日時: 2010/01/01 21:54 ~ 2011/02/05 22:54
- 発着信者名, 番号, and 追加項目 1-5 are empty input fields.

The main table shows a list of recordings with the following columns: ワークグループ, 回線, 発着, 通話開始日時, 通話終了日時, 通話秒数, 発信者, 発信番号, 着信者, 着信番号.

ワークグループ	回線	発着	通話開始日時	通話終了日時	通話秒数	発信者	発信番号	着信者	着信番号
ショッピングデスク	外線	着信	2010/09/15 17:18:30	2010/09/15 17:18:35	00:00:05	XOUNKNC	XXXXXXXXXX	孝宗 石手	1001
ショッピングデスク	外線	着信	2010/09/15 17:17:06	2010/09/15 17:17:09	00:00:03	XOUNKNC			
ショッピングデスク	外線	着信	2010/09/15 17:18:51	2010/09/15 17:18:55	00:00:04	XOUNKNC			
ショッピングデスク	外線	着信	2010/09/15 17:45:15	2010/09/15 17:45:19	00:00:04	XOUNKNC			
ショッピングデスク	外線	着信	2010/09/15 17:50:07	2010/09/15 17:50:08	00:00:01	XOUNKNC			

The Windows Media Player window shows the audio file "IRCall_100168001420060822" is playing. The status bar indicates the current time is 00:03 and the total duration is 1:48.

リアルタイムレポートアプリケーション

標準のリアルタイム統計ソフトがご利用になれます

Interaction Supervisor (サーバー: EXPRESS-CIC30 ユーザー: tishige ステーション: sip2001) - [ご注文]

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) ワークグループ(G) キュー(Q) ウィンドウ(W) ヘルプ(H)

ご注文

<input type="radio"/> エージェント合計	15	<input type="radio"/> インバウンド ACW	0	<input type="radio"/> 最長非 ACW インタラクション	該当なし
<input type="radio"/> ログイン	1	<input type="radio"/> 最長インバウンド ACW インタラクション	該当なし	<input type="radio"/> 待機中のインタラクション	0
<input type="radio"/> ACW インタラクションに回答可能	0	<input type="radio"/> アウトバウンド ACW インタラクション	0	<input type="radio"/> 応答済みのインタラクション	0
<input type="radio"/> % 回答可能	0.00	<input type="radio"/> アウトバウンド ACW	0	<input type="radio"/> 最長の待機インタラクション	該当なし
<input type="radio"/> 最長の回答可能	該当なし	<input type="radio"/> 最長アウトバウンド ACW インタラクション	該当なし	<input type="radio"/> 最長通話時間	該当なし
<input type="radio"/> インバウンド ACW インタラクション	0	<input type="radio"/> 非 ACW インタラクション	0		

其期間 / シフト

	現在の期間	前回の期間	現在のシフト	前回のシフト
受信したインタラクション	0	0	0	0
応答済みのインタラクション	0	0	0	0
完了したインタラクション	0	0	0	0

姓	名	ステータス	このステータスの持...	ログイン	アクティブ
Aoki	Manami	帰宅	16d 23:51:22	×	い
CIC	管理者	帰宅	4d 23:30:35	×	い
tishige		応答可能	23:57:20	×	い
ushijima		帰宅	6d 03:29:11	×	い
バトライト		帰宅	16d 23:51:22	×	い
吉田	良子	帰宅	16d 23:51:22	×	い
佐竹	理恵子	応答可能	3d 15:53:16	×	い
座席	レイアウト	帰宅	16d 23:51:22	×	い
細川	京子	帰宅	16d 23:51:22	×	い
柴田	真紀	帰宅	16d 23:51:22	×	い
小野野	愛	帰宅	16d 23:51:22	×	い
須山	智子	帰宅	16d 23:51:22	×	い
大川	武美	帰宅	16d 23:51:22	×	い
田畑	亮	帰宅	16d 23:51:22	×	い
堀口	美智子	帰宅	16d 23:51:22	×	い

準備完了

ヒストリカルレポートアプリケーション

弊社オリジナルの統計ソフトがご利用になれます。(一部機能が制限されます)

IW-CIC Reporting (Version 2.00)

<選択>
 標準
 オプション

グループ エージェント

出力先の指定
 帳票 CSV グラフ

対象期間指定
 2010/01/01 ~ 2011/02/06

時間帯指定時の対象曜日指定
 全日 月 火 水 木 金 土 日

集計方法の指定
 日別 曜日別 時間帯別 個別 月別

集計値の指定
 期間累計 期間一日平均

グループの設定
 合計 指定

個別指定有無
 グループ 着信番号 エージェント

出力対象項目の選択 全てon 全てoff

- 呼数 (着信) 4. 総接続呼数
- 呼数 (着信) 5. 着信呼数
- 呼数 (着信) 6. 応答呼数
- 呼数 (着信) 7. 着信保留数
- 呼数 (着信) 8. 放棄呼数
- 呼数 (転送) 13. 転送呼数
- 呼数 (転送) 14. 加-外呼数
- 時間 (着信) 20. 呼出時間
- 時間 (着信) 21. 通話時間
- 時間 (着信) 22. 保留時間
- 時間 (着信) 23. 放棄平均時間
- 計数管理 30. 応答率
- 計数管理 32. 放棄率

データ
 ログインユー
 コール
 合計

作成

(時間帯別)着信呼数 棒グラフ

(時間帯別)着信呼数 プロットグラフ

(時間帯別)着信呼数 円グラフ

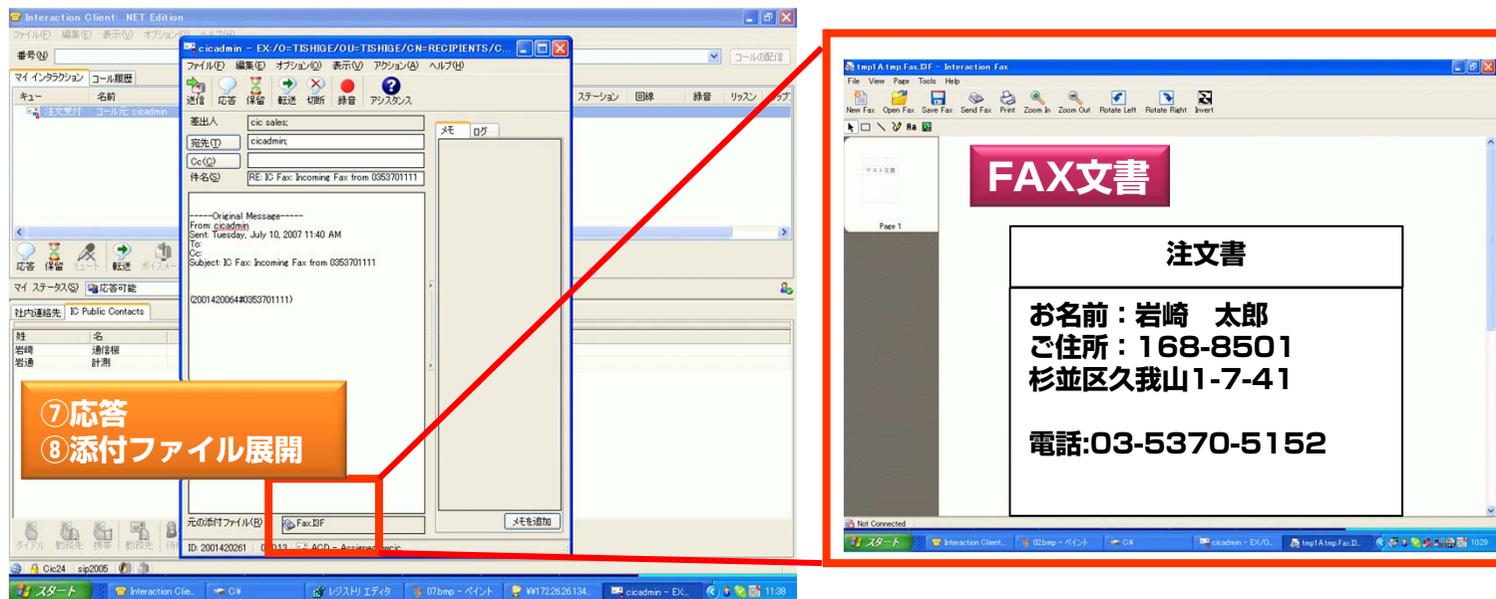
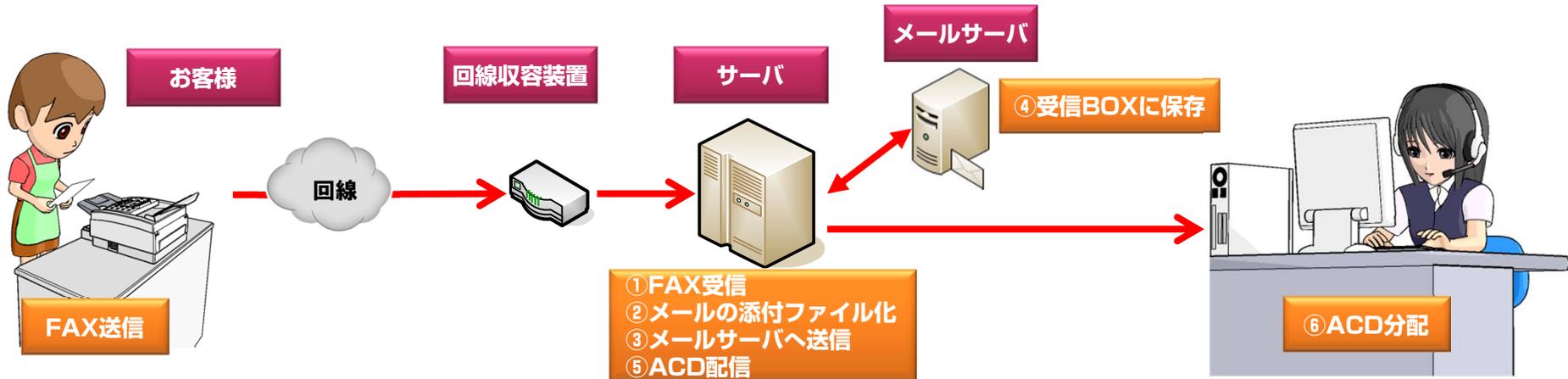
【グループ別 着信呼数 分析グラフ 作成条件】

- 集計期間 2008/04/25~2008/05/01
- 集計方法 時間帯別 (全日)
- 対象グループ 合計
- 着信番号(DNIS)

マルチチャネル ACD

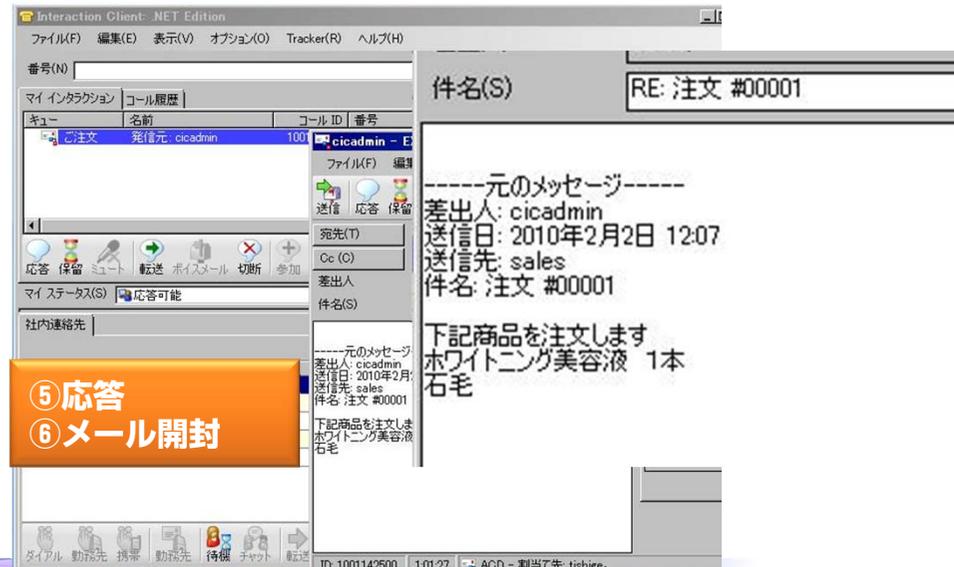
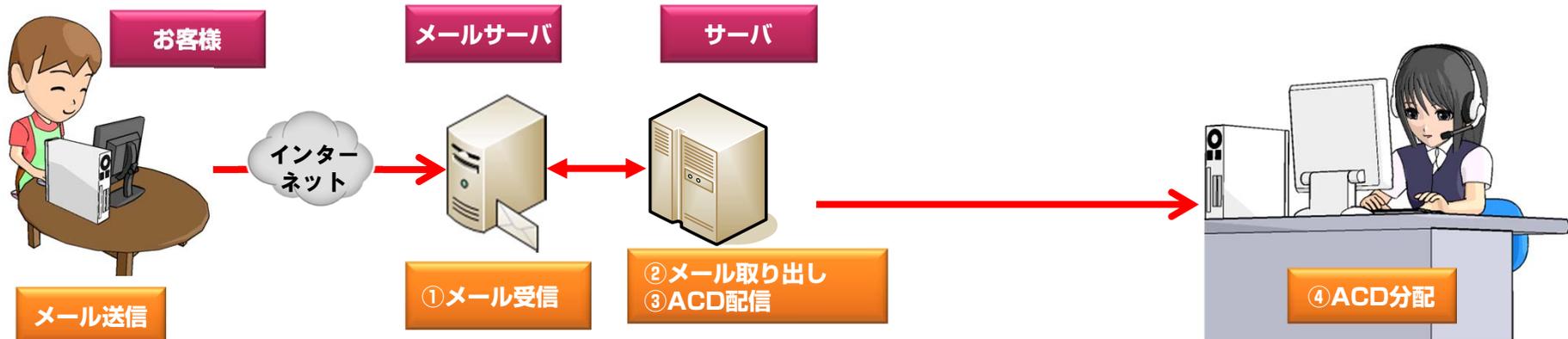
FAX ACD

CICが、FAX信号を検出すると自動的にFAX受信を行います。
受信したFAXは、eメールの添付ファイルでオペレータにACD配信されます。



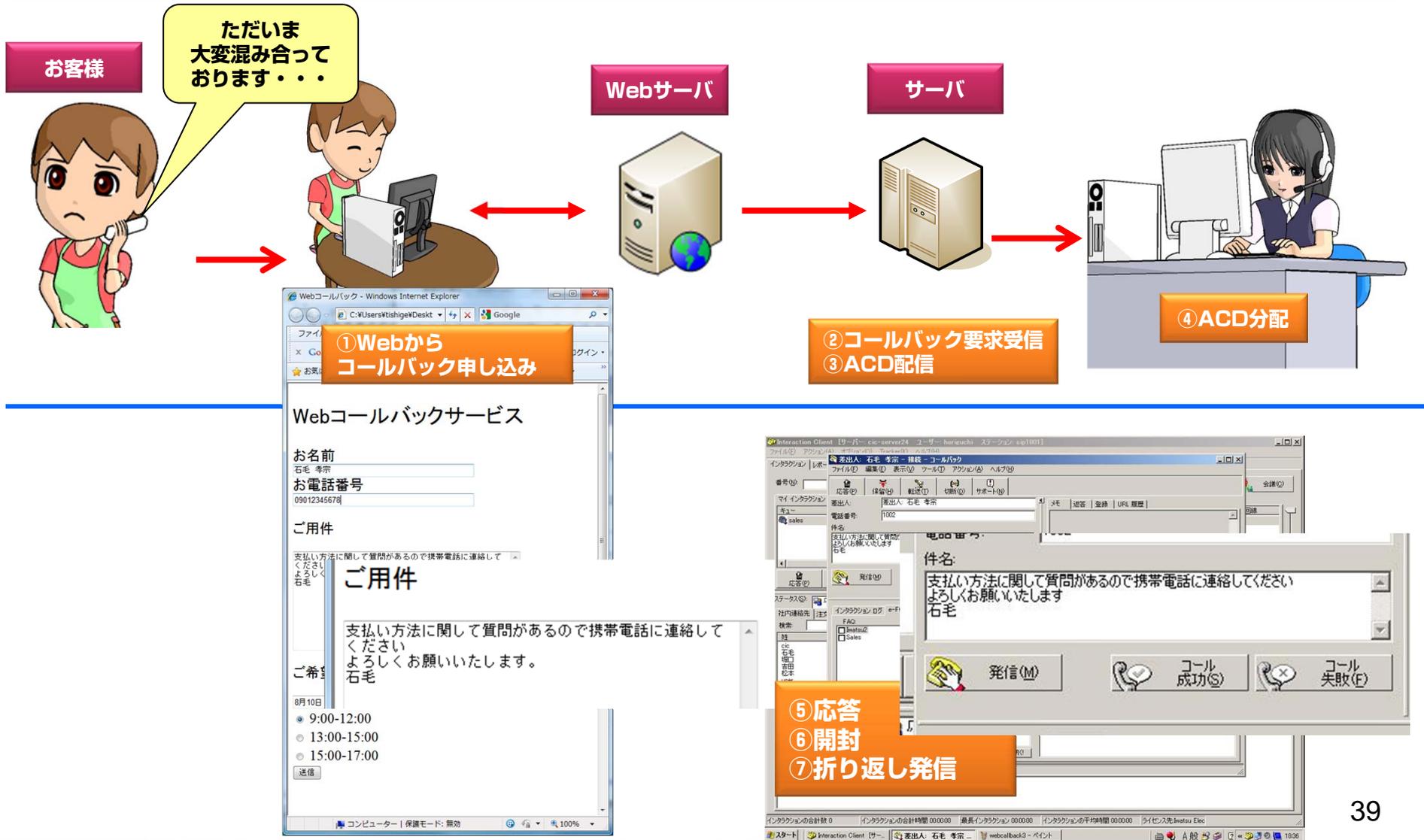
メール ACD

Webフォームやメールアドレスから問合せ内容を送信。
CICがメールボックスからメールを取り出して、オペレータへACD配信します。



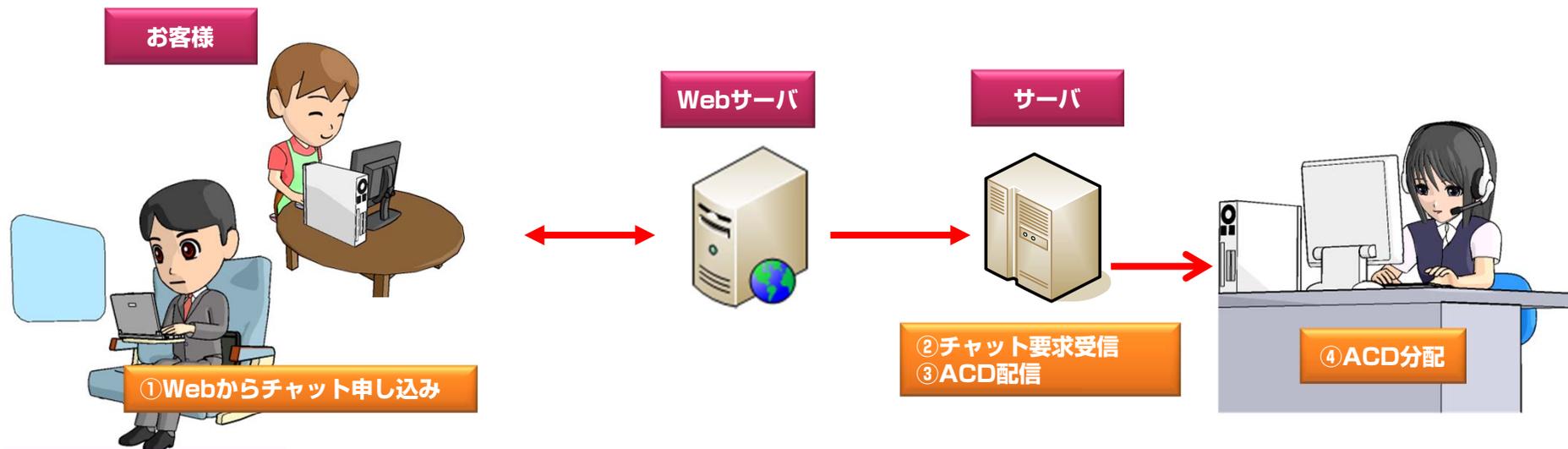
Webコールバック ACD

お客様のご都合に合わせて、センターから折り返しご連絡することで、お客様をお待たせすることがなくなりサービス向上につながります。また、コンタクトセンター側も待ち時間分の通話料削減が図れます。

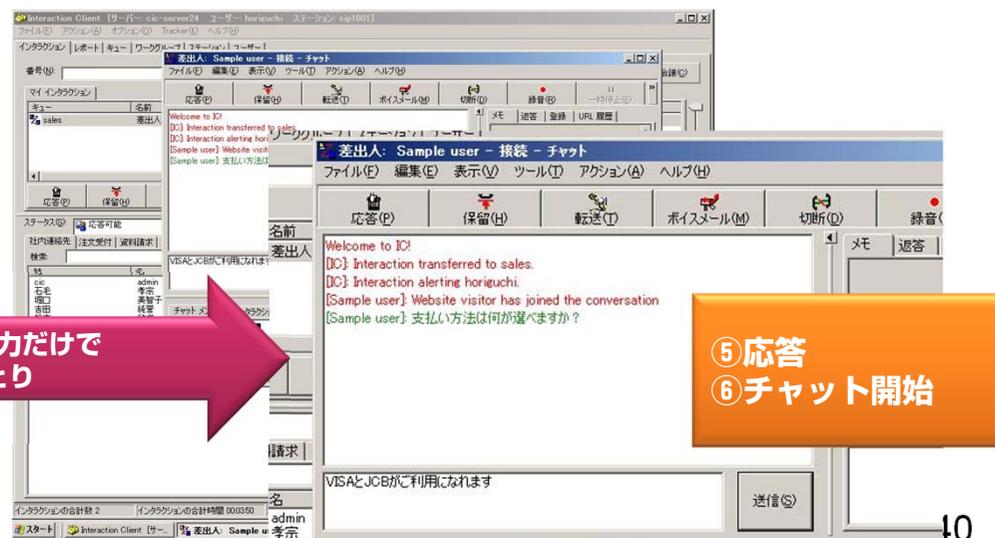


チャット ACD

電話ができない移動時間にちょっと聞きたい、電話をかけて待たされるのはイヤだ、手紙かFAXしか使えない、などさまざまなお客様の状況にお応えできるのがチャット機能です。

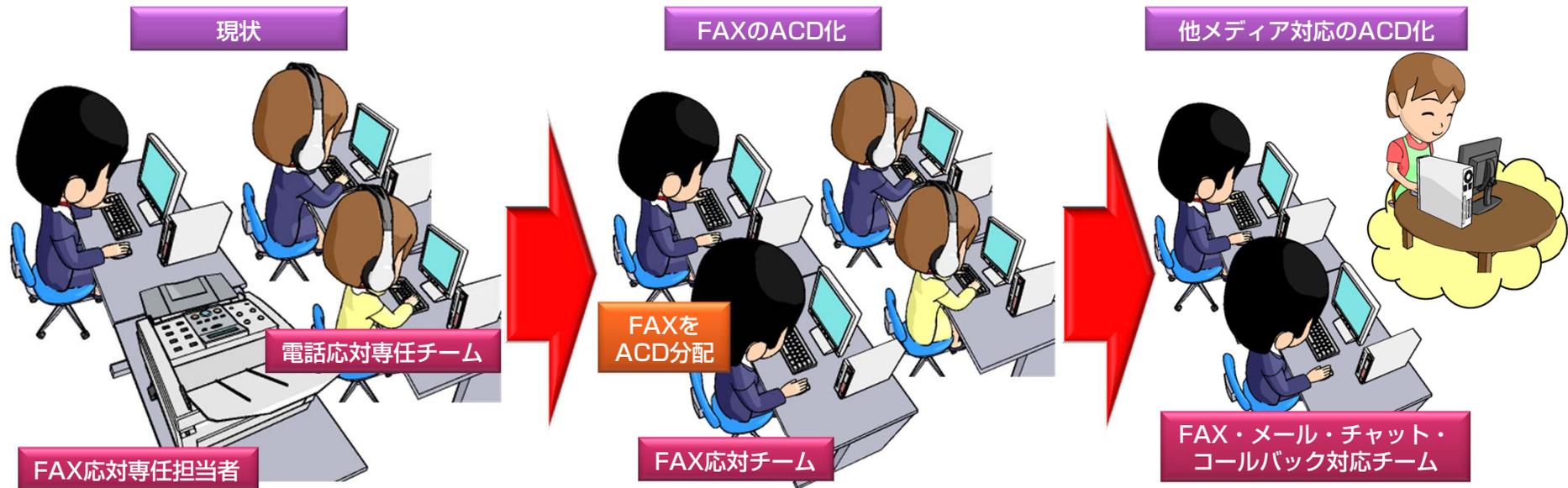


テキスト入力だけでやりとり



マルチチャネル化への進展

マルチチャネル化をすすめた結果、電話やFAXなど「メディア」に応じてブースと要員を確保する体制が不要となり、FAX処理の効率化と、チャットやコールバックなど他メディアにも対応できます。

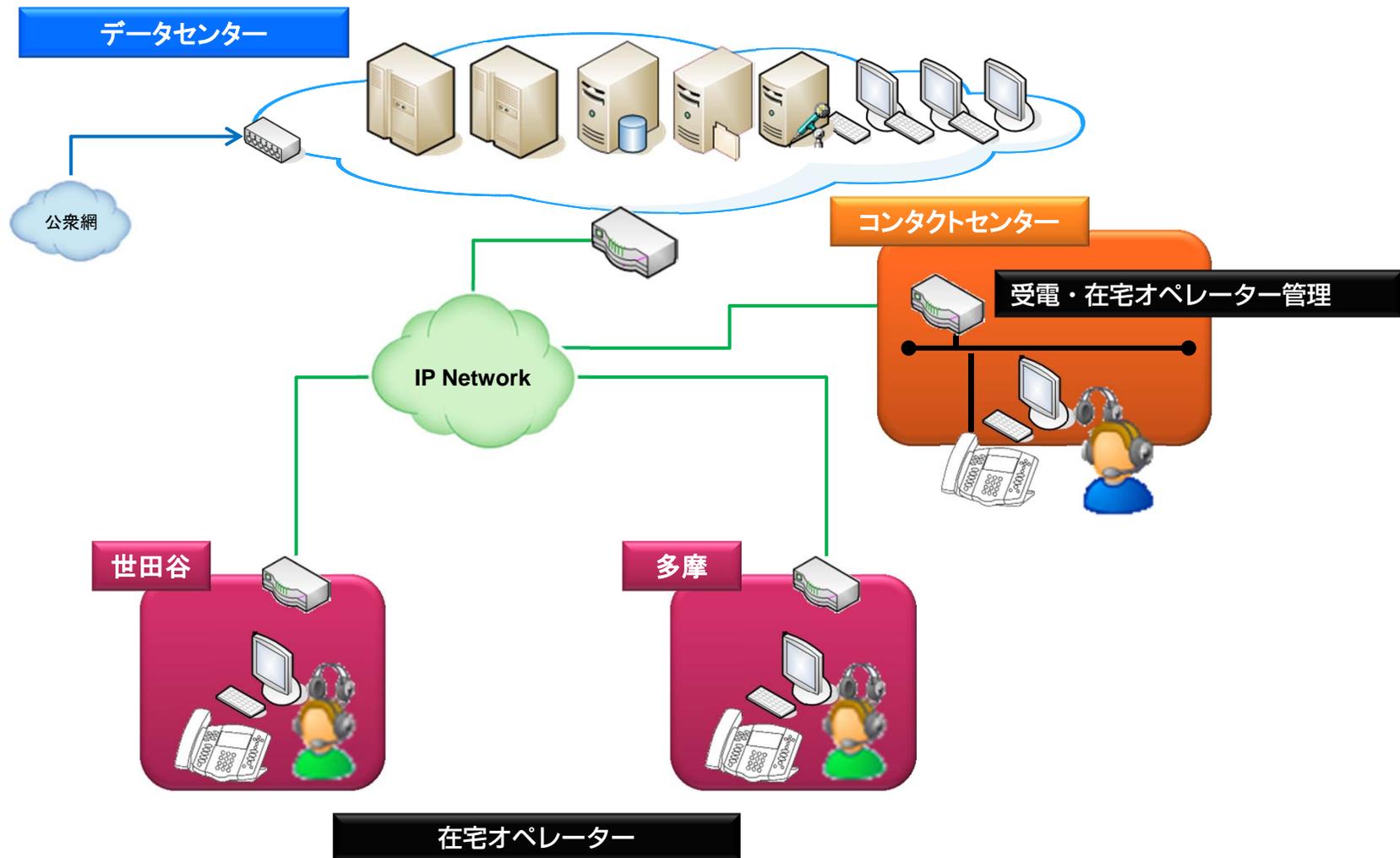


- リアルタイム性が要求される電話の受け付け体制は維持
- チャットは半リアルタイムのため、1オペレータ 対 数人でも対応可能
- ピーク時は電話対応をヘルプすることも可能
- コールバック予約の合間にFAXを処理するなど効率的な対応
- メディア別対応時間の統計処理が可能

在宅オペレーター ソリューション

在宅オペレータソリューション

ご自宅がコンタクトセンターのリモートサイトになります



在宅エージェントソリューション

こんな時に役立ちます

パンデミック

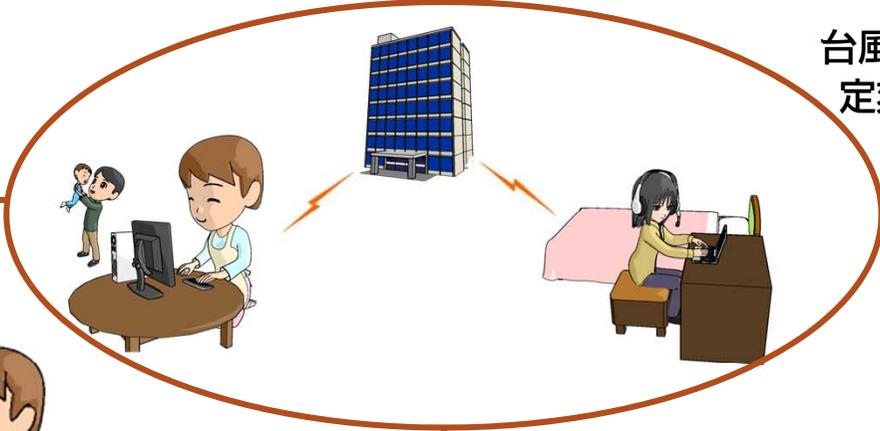


インフルエンザの流行で
オペレーターが欠勤
被害の拡大防止に

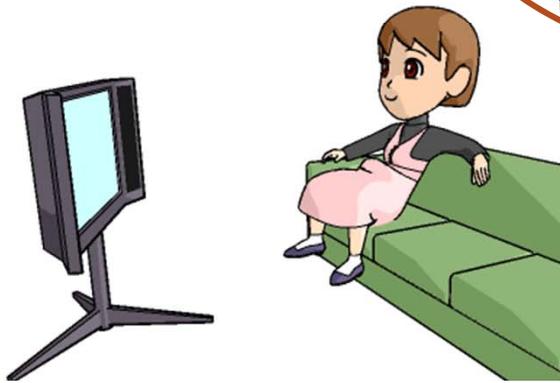
交通トラブル



台風や災害で交通機関がマヒ
定刻に出勤できない場合に



産休・育休中



産休中のベテランオペレータに
在宅勤務していただき、品質の維持に

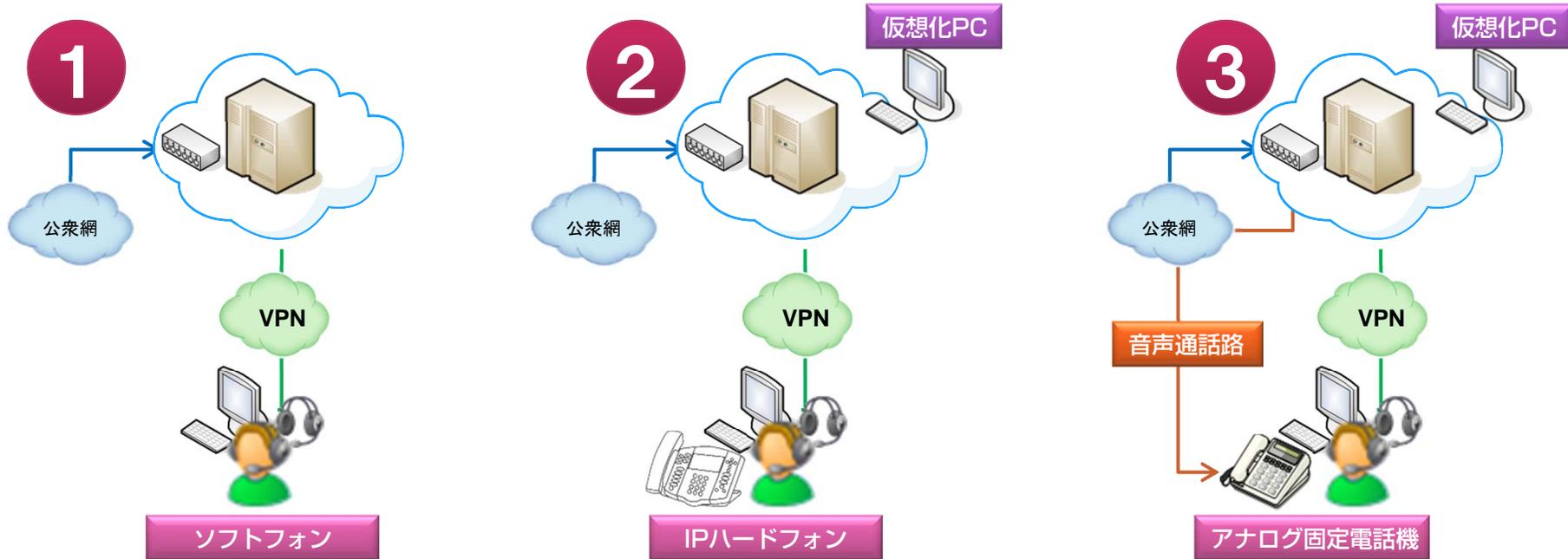
引っ越し・転勤



ご家族の転勤で勤務できなくなっても雇用継続したい場合に

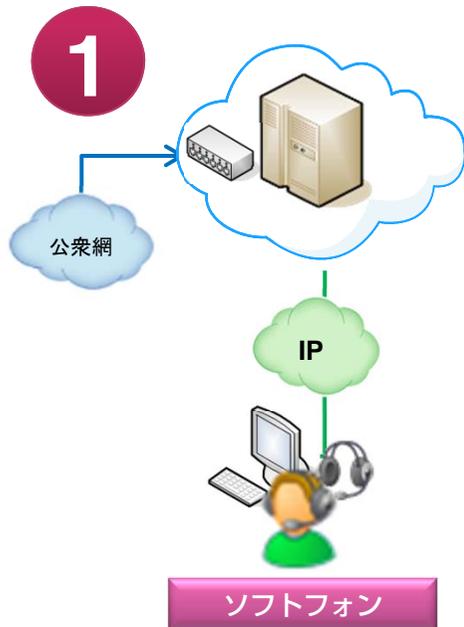
在宅での受電方式

センターと在宅間でインターネットVPN網を構築します



電話機		FATクライアント (PC)	シンクライアント Citrix
PCソフトフォン		①	× 仮想化端末ではサウンドカードを使った音声通話が行えないため
ハードフォン	IPフォン	②	②
	アナログ固定	③	③

方式別の利点と課題



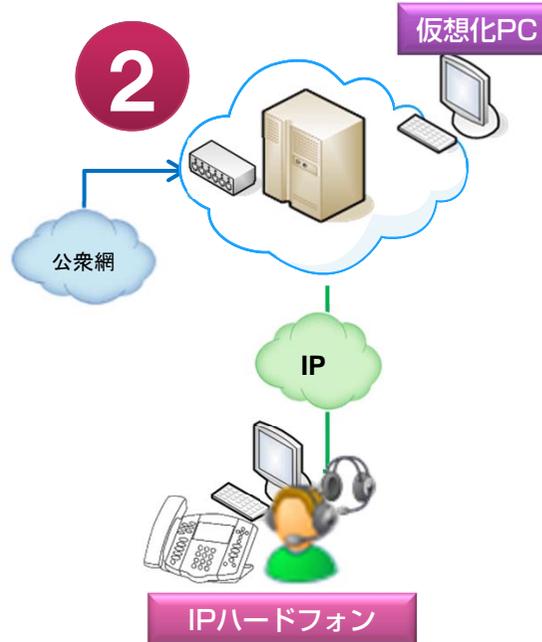
在宅オペレーター宅に設置したパソコンのサウンドカードを使って通話

【利点】

- ・PCの流用・転用で低コスト
- ・電話機の設置が不要

【課題】

- ・IP網にQoS制御が効かないため音声品質が劣化する場合がある
- ・在宅に設置したPCのセキュリティー管理



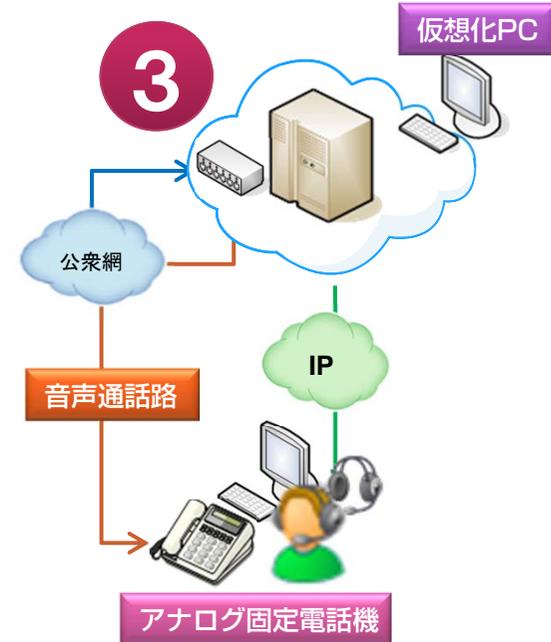
在宅オペレーター宅にIP電話機を設置

【利点】

- ・PCのサウンドカードを使わないためPC負荷軽減
- ・仮想化PCが利用できるため、セキュリティー面が向上

【課題】

- ・IP網にQoS制御が効かないため音声品質が劣化する場合がある
- ・IP電話機の追加費用・設置工数
- ・在宅に設置したPCのセキュリティー管理



オペレーター宅の固定電話で通話

【利点】

- ・固定電話の音声品質を確保
- ・仮想化PCが利用できるため、セキュリティー面が向上
- ・音声通話路を常時接続モードにすることで応答までの時間が短縮

【課題】

- ・センター<->在宅間の通話料
- ・050網同士の固定通話料金を活用する場合は在宅先との050キャリアの統一
- ・音声通話路を呼毎確立にした場合、在宅への呼出時間が加算されASA値が悪化
- ・就業中は固定電話が利用不可
- ・在宅に設置したPCのセキュリティー管理

在宅オペレータ運用の課題と解決策

① 勤怠管理

- ・ 電話による定時連絡
- ・ ステータス値でのプレゼンス管理
- ・ 在宅PCにWebカメラを設置

② 乳児・来訪者等生活音 騒音対策

- ・ 勤務時間の細分化
- ・ サテライトオフィスでの勤務
- ・ 執務環境のある者に限定

③ 孤立感へのメンタルケア

- ・ 在宅PCにWebカメラを設置し
顔を見ながらのコミュニケーション
- ・ 定期的な出社義務
- ・ 勤務時間の細分化

在宅用端末設定画面

Interaction Administrator - [CustomerSite]

ファイル(F) 編集(E) 表示(Y) コンテキスト(C) ウィンドウ(W) ヘルプ(H)

ステーション名	タイプ	内線番号	接続	アクテ...	場所
Cel2010	リモートステーション		007064097681	(はい)	<デフォルトの場
Fax1	パスデバイスファックス	2101	dxxx:B2C1	(はい)	<デフォルトの場
Fax2	パスデバイスファックス	2102	dxxx:B2C2	(はい)	<デフォルトの場
SIP2001	ワークステーション	2001	sip:2001@172.26...	(はい)	<デフォルトの場
SIP2002					
SIP2003					
SIP2004					
SIP2005					

ステーション設定 - Cel2010

リモートステーション設定 | ライセンス | ステーションオプション | 非常用情報 | カスタム属性 | 履歴

アクティブ

接続先 (電話番号か SIP アドレス):
[0042xxx0000]

常に呼出音を鳴らす

グローバルリモートステーション設定を使う

ステーションへ常に接続

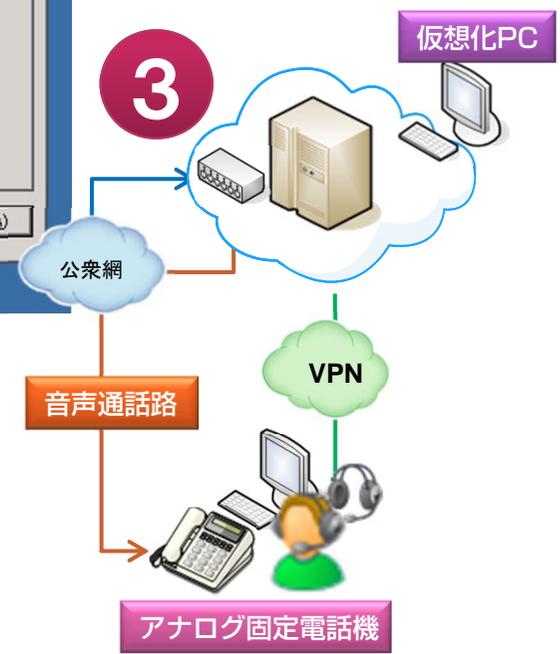
接続コールのウォームダウンタイム:

OK キャンセル 適用(A)

ライセンスの有効期限が後 15 日で切れます アイテム: 8 選択: 1

在宅の電話番号を
0+市外局番から設定

常に呼出音を鳴らすを
ONにすると呼毎
呼出になる



電話操作アプリケーション

標準ソフトInteraction ClientでCTI連携

The screenshot shows the Interaction Client interface. The main window displays a call log table with columns for name, call ID, number, duration, status, user, station, and recording. A call log entry for 'マイ インタラクシオン' is highlighted. Below the call log is a toolbar with various call control icons. To the right, a settings dialog box is open, showing fields for user ID, password, host, station type, and remote number. A '新規インタラクシオン' (New Interaction) dialog is also visible at the bottom right.

② 電話機が鳴動(※1)
③ 着信先のグループ名と発信者番号を表示

④ 電話のCTI操作「応答可能」「離席」などステータスの変更

① ID/パスワード
着信させる在宅の番号を入力

他のオペレーターのステータスを一覧表示

※1 常時接続の場合は、1コール目で確立した通話路を受話器をオンフックにして切断しない限り2コール目は「応答」ボタン押下で通話が始められます

スーパーバイザーへの転送など

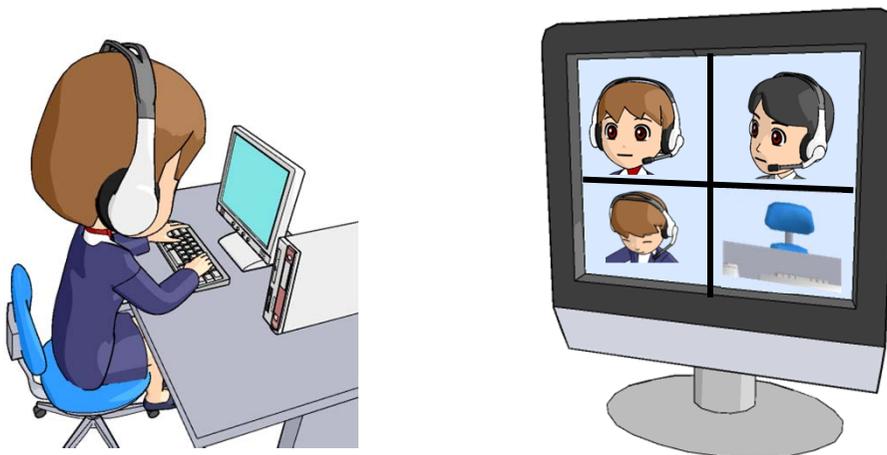
管理面

オペレータのプレゼンス確認

姓	名	内線	メモ	ステータス	ログイン
佐竹	理恵子	1010		帰宅	×
山田	花子	1020		応答可能	×
Aoki	Manami	1011		帰宅	×
梶口	美智子	1013		帰宅	×
柴田	真紀	1014		帰宅	×
吉田	良子	1015		帰宅	×
大川	武美	1016		帰宅	×
須山	智子	1017		帰宅	×
小野澤	愛	1018		帰宅	×
田中	太郎	1076		帰宅	×
細川	京子	1019		応答可能	×

The screenshot shows the 'IWCIC Active Layout' interface. At the top, there is a table with columns for 'グループ' (Group), '状態' (Status), '所属席' (Assigned Seat), 'ログイン' (Login), '待ち時間' (Waiting Time), '応答可能' (Response Possible), '通話中' (On Call), '後処理' (Post-processing), '応答不可' (Response Not Possible), and 'お待たせ時間' (Waiting Time). Below this is a central area with a grid of status icons for various operators, each with a name and a status indicator (e.g., '通話中', '応答可能', '帰宅'). The bottom of the screen shows a 'サーバールーム' (Server Room) status and a date/time stamp: '2006/09/20 11:57:19'.

Webカメラによるコミュニケーション



Interaction Clientのプレゼンス管理機能やIWCIC座席レイアウト表示機能によるオペレータの状態を確認することが出来ます

また、双方にWebカメラを設置することで在席の証左だけでなく、同僚の存在感によるメンタルケアにも役立ちます

IWATSUコンタクトセンタークラウド サービスについて

概算価格

提供価格

項目	金額
1席あたりの単価	12,500円
通話録音オプション	2,500円
CTI連携オプション	2,500円
月額運用管理費	100,000円
Bフレッツ 実費 光ネクスト41+屋内2+DSU9=52 VPNワイド18.9=70.9	7,090円

20席の場合 月額 22,900円/席

INS1500x1回線 通話録音あり/CTI連携あり

導入初期費用

項目	金額
現地調査費	100,000円
設計費	120,000円
初期設定費	150,000円
導入設置費	300,000円
合計	670,000円

初期費用 1,790,000円～

機器費用

項目	金額
録音サーバー	450,000円
INS1500回線収容装置	400,000円
L2スイッチ	150,000円
ルーター	120,000円
合計	1,120,000円

IWATSUコンタクトセンタークラウドによる
マルチチャネルACD機能は近日対応予定です

必要な機器

項目	お客様用意	岩通用意	備考
CIC関連ライセンス		○	
岩通側設置機器		○	
センタ側電話機		○	
弊社とのWAN回線		○	実費精算
センタ側ヘッドセット	○		
センタ側L2PoEスイッチ	○		
センタ側PC	○		
センタ側LAN配線	○		
センタ側19インチラック	○		
センタ側撤去費用	○		
INS1500/64回線	○		
INS回線収容装置	○		
WAN用ルーター	○		

ご提供機能

- **ACD着信機能**
 - 5ダイヤルイン。5番号以上の設計および設定は別途お見積いたします。
 - ダイヤルイン毎の着信フロー作成。ガイダンスの録音はお客様が実施。
 - 電話のみ。FAX収容は別途お見積いたします。
- **外線発信機能**
- **SIP電話機 5台～**
 - うちスーパーバイザー席は10席に1台の割合
 - スーパーバイザーは通話モニターが可能
- **INS1500/INS64回線収容**
 - お客様のINS1500/INS64回線を使用
- **CTIソフトフォン**
 - CTIソフトフォンInteraction Client
 - 既存アプリケーションとのCTI連携にかかる開発費用は別途お見積
- **CRM**
 - SmartCare/FastHelp SaaS/通販パッケージ21ASP版等のオプションあり
- **統計機能**
 - リアルタイム統計 (Interaction Supervisor)
 - ヒストリカル統計機能 グループ/オペレータレポート
- **全通話録音機能オプション**

運用方法

- **オペレータの追加・削除**
 - 弊社へEメールで申請していただき実施いたします
- **フローの追加・削除**
 - 弊社へEメールで申請していただき実施いたします
 - フローの追加に伴うダイヤルイン追加番号はお客様でご準備いただきます
- **通話録音**
 - 6ヶ月間保存します。それ以前のファイルは日々削除されます。
- **番号計画**
 - システム共用型のため、PBXの番号計画は弊社指定のものとなります
- **保守対応**
 - 平日9 - 18時で対応いたします
 - 祝祭日、18時以降の対応は別途ご相談ください
- **WAN回線**
 - 弊社と御社センター間はNTT東日本のフレッツVPNワイドによる接続になります
 - WAN回線は弊社にて契約し、月々実費をご請求いたします
- **公衆回線**
 - INS公衆回線はお客様のご契約およびランニング費用はお客様のご負担となります
- **最低契約期間**
 - 1年間

お問い合わせ先

ありがとうございました

岩崎通信機株式会社
ITNS事業部
ソリューション営業部

〒168-8501 東京都杉並区久我山1-7-41
電話 (03) 5370-5152
FAX (03) 5370-5507