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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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―

No. 3773-ISO 9001
No. E1871-ISO14001
JAB CM002

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。

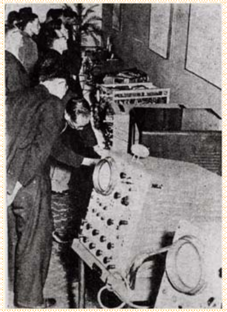
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

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
LucetTechnologies
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。**

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

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

運用支援	• インフラサービス提供 • スペースレンタル • KPIマネジメント
ソリューション	• アプリケーション開発 • 通話録音／勤怠管理 • IPネットワーク構築
PBX	• IWATSU Telemage • CIC • AVAYAシリーズ

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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

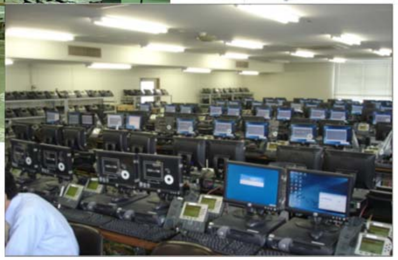
世界No.1のPBXメーカー
AVAYA社との戦略的提携関係

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



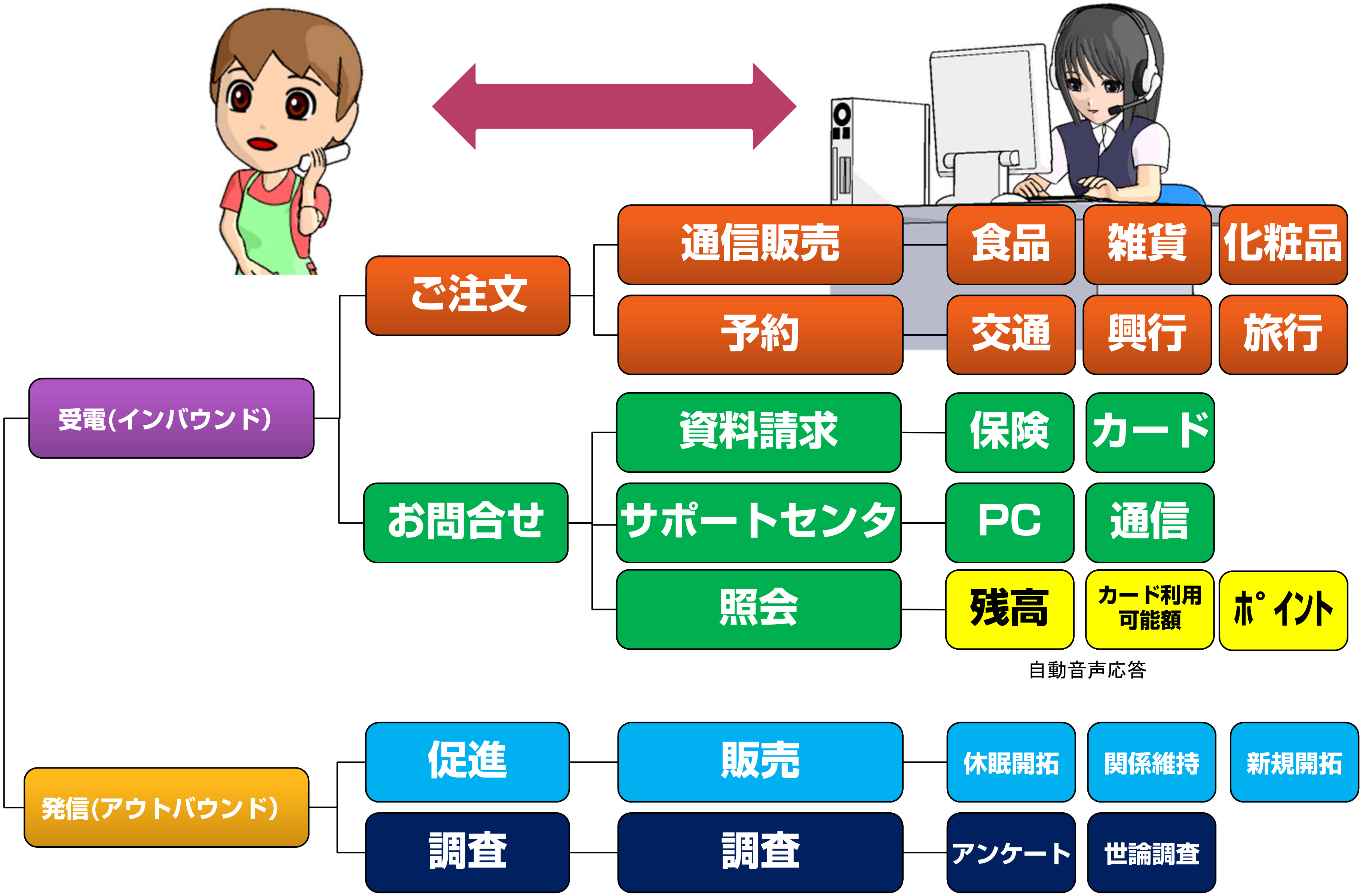
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

コンタクトセンターの体系

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

コンタクトセンタの種類



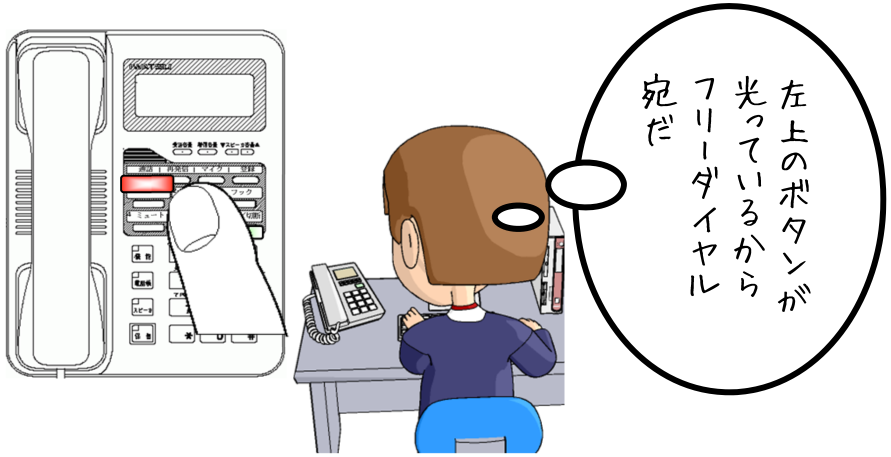
IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

コンタクトセンターの運用形態

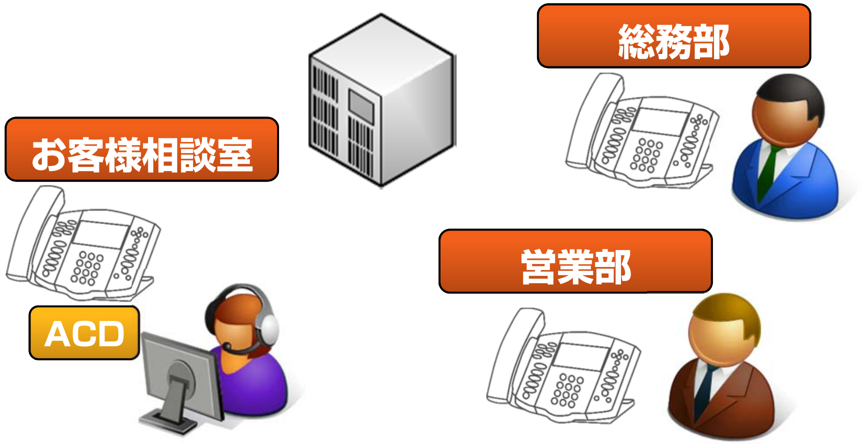
①電話機の着信先で判断

→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



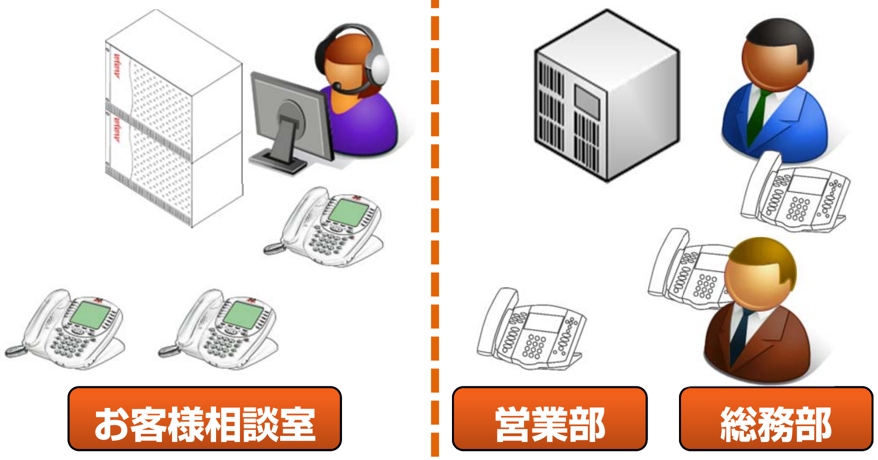
②PBXのコールセンター機能を利用

→オフィス用PBXのコールセンター機能を活用し受電



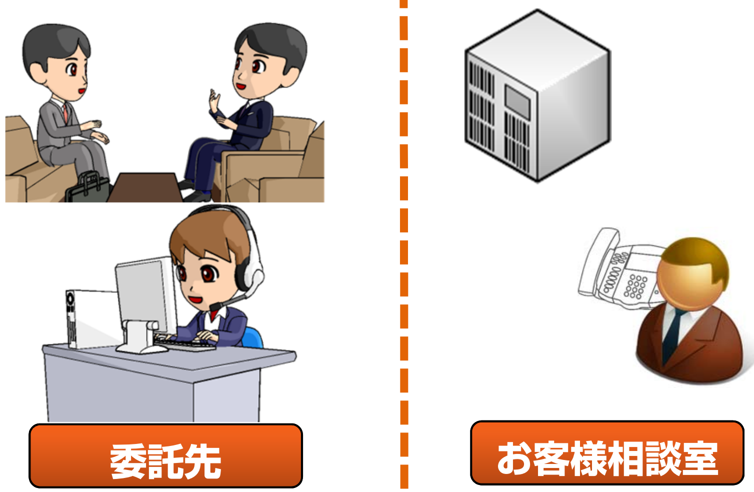
③専用PBXを設置

→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



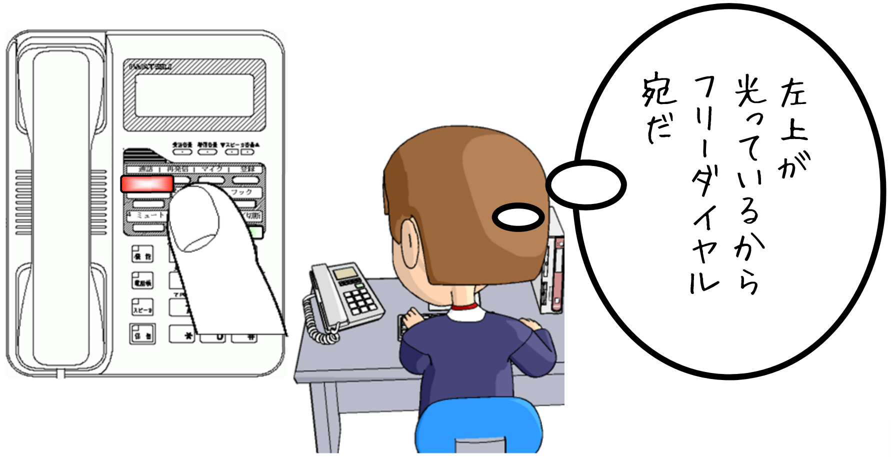
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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

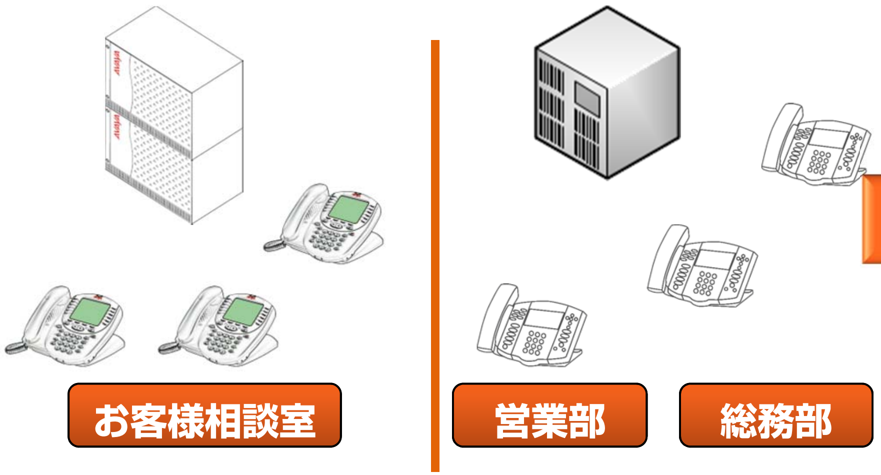


②PBXのコールセンター機能を利用

→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

IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

方策へのポイント

①IP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

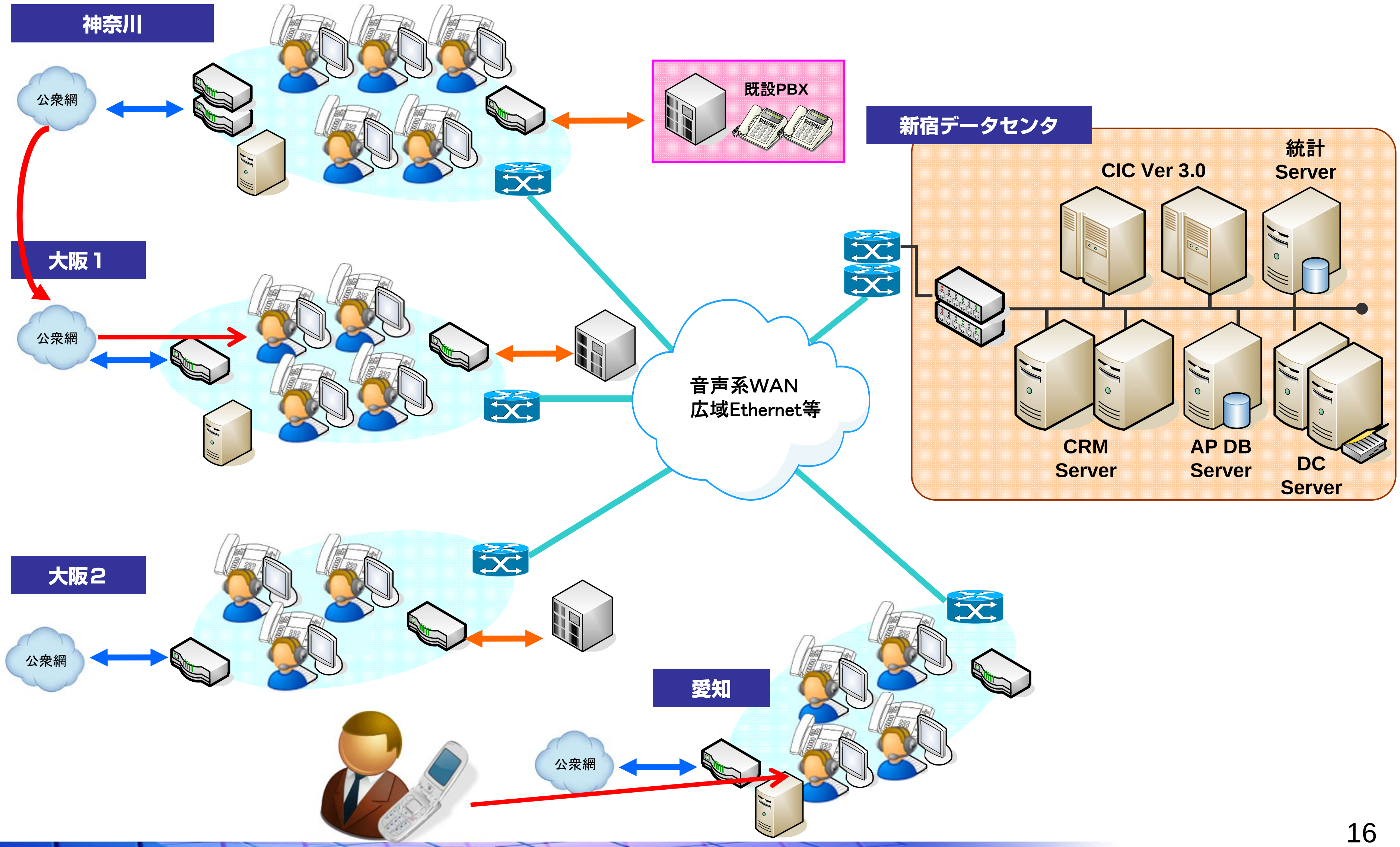
IWATSU
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

震災直後の各社の対応
成功事例

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

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に成功。

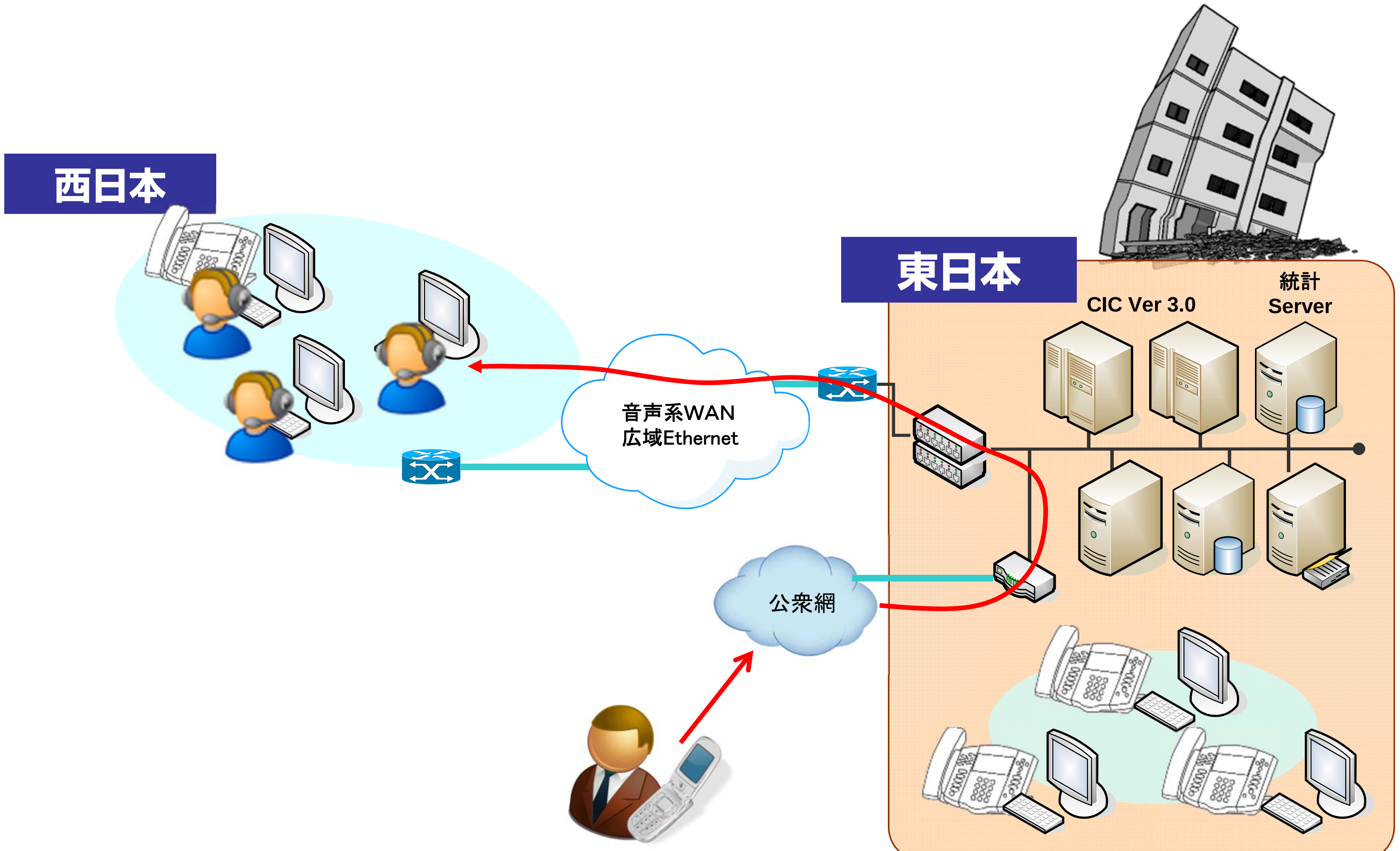


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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。



All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

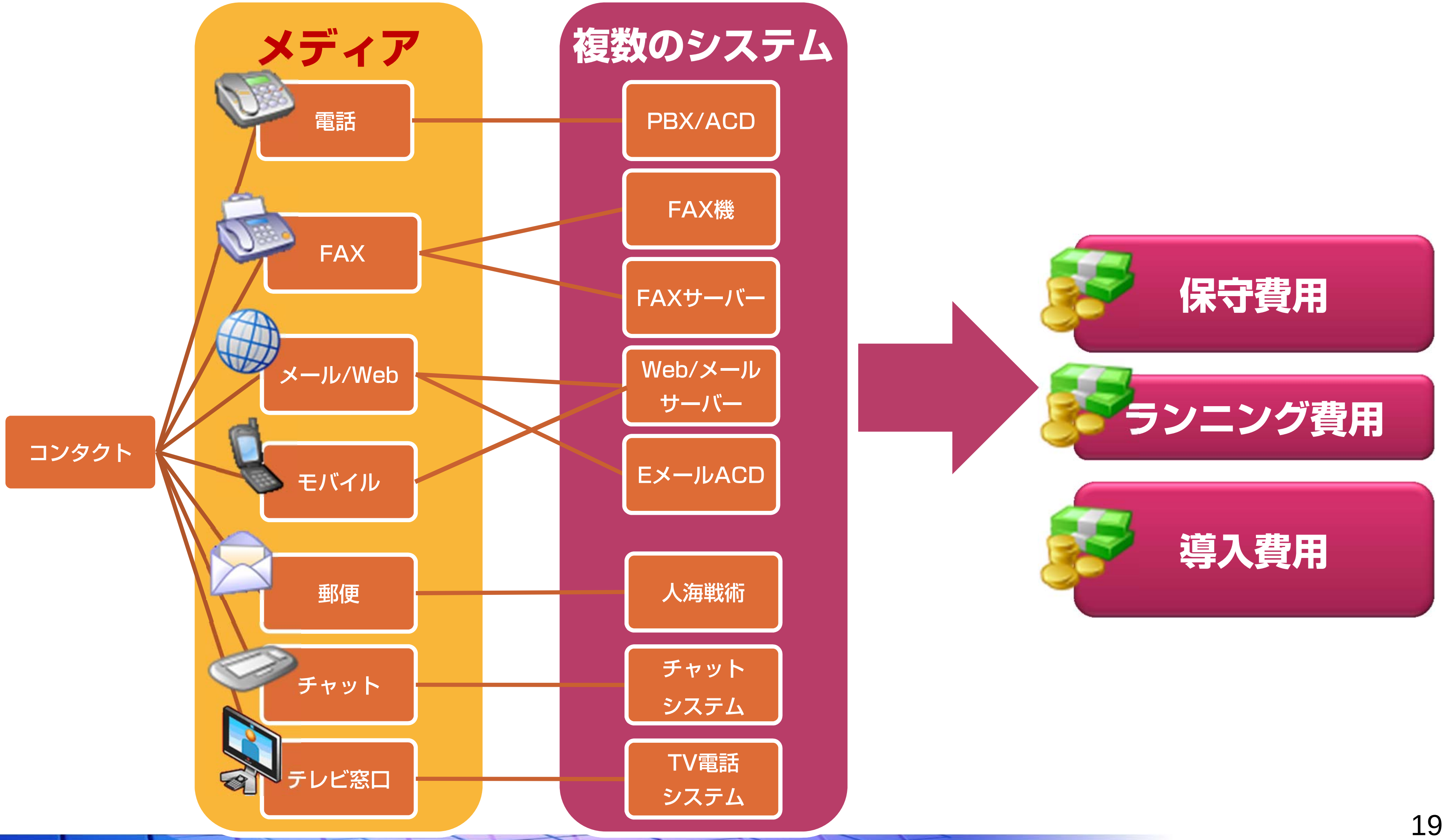
IWATSU

自社設置型
コンタクトセンターシステム
構築後の課題

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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。

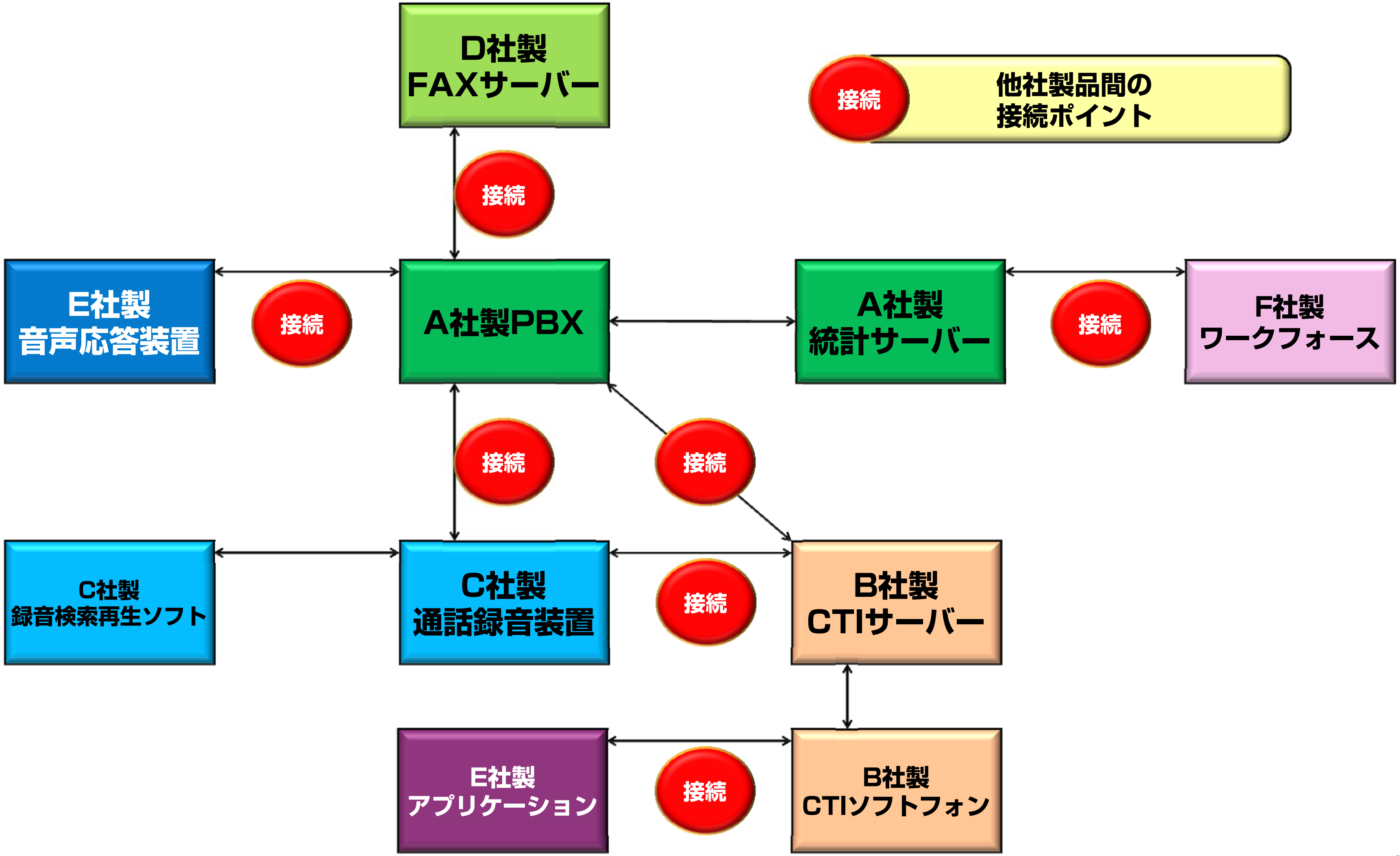


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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。

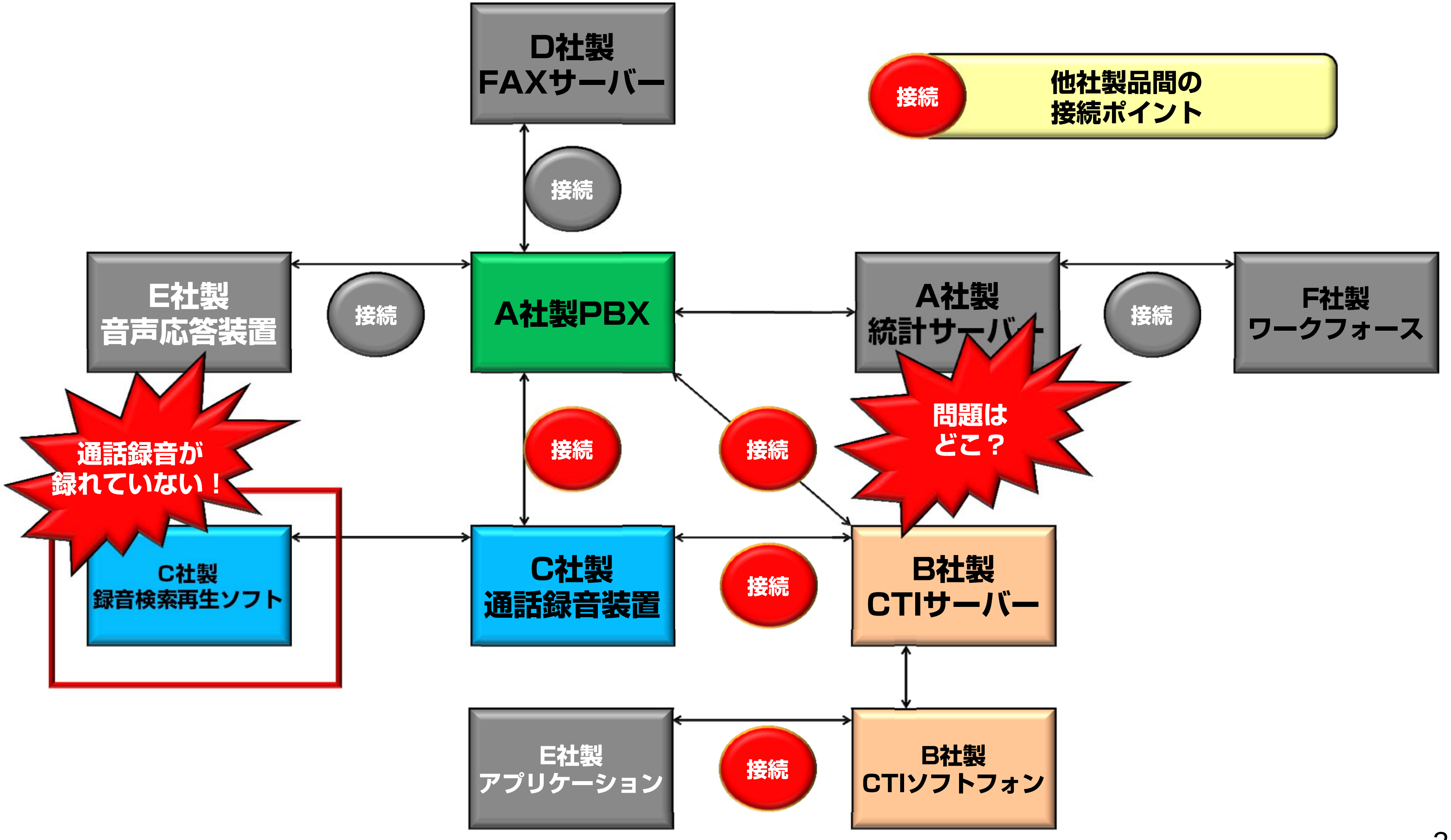


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

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。

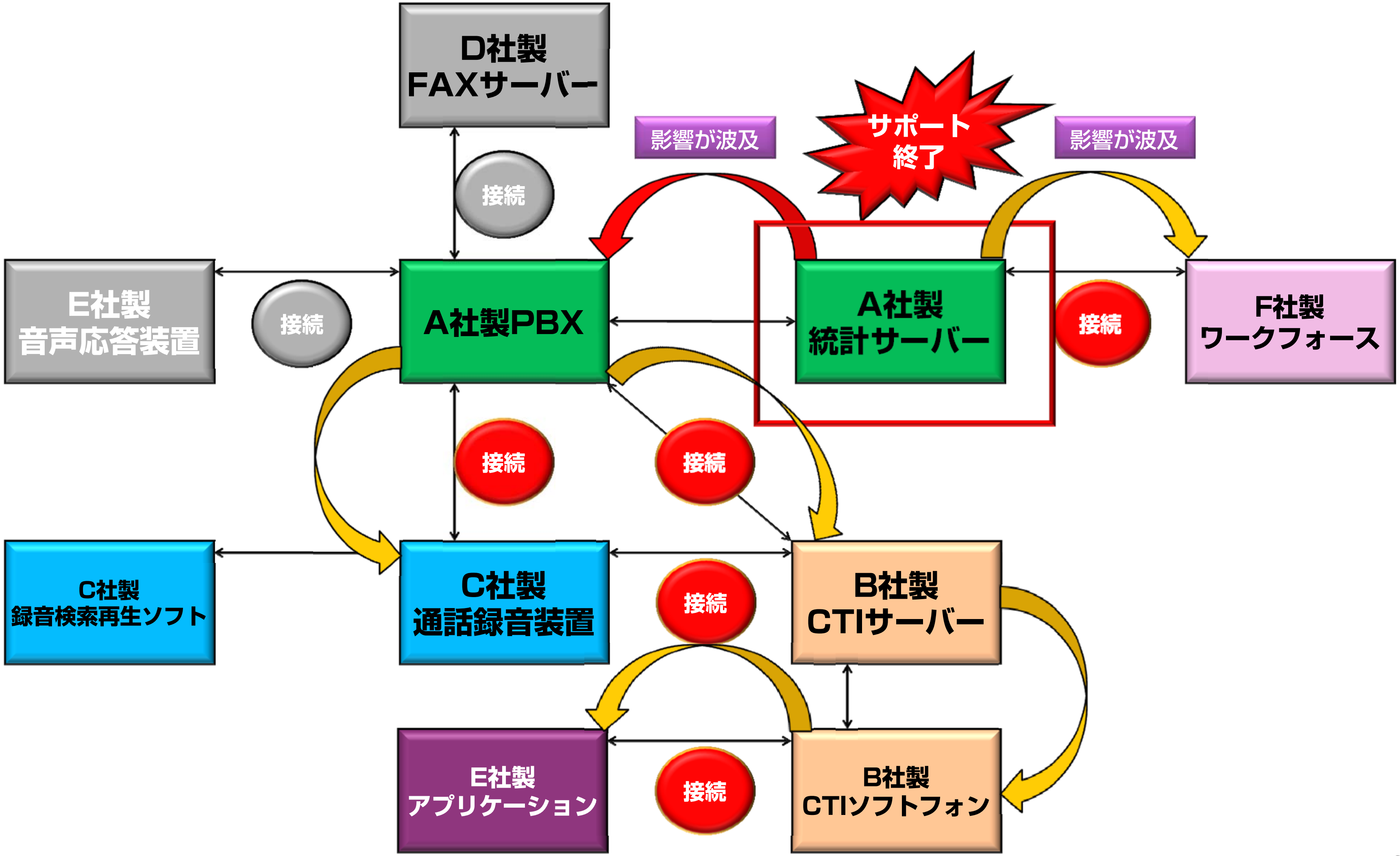


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

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するのに近いコストが発生する場合があります。

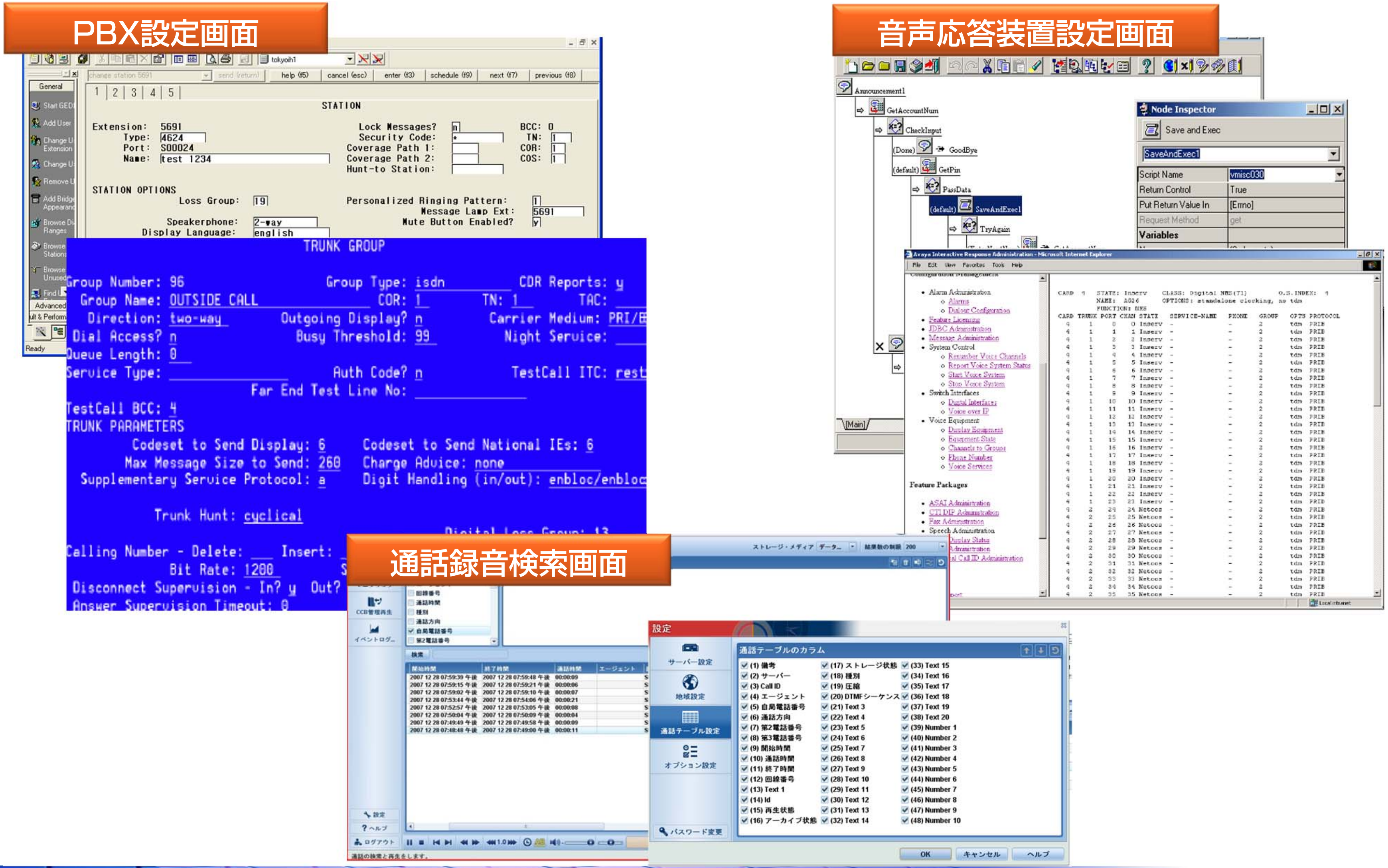


IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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。



All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

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れる

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止
IWATSU

クラウド型
コンタクトセンターシステム
のご提案

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止
IWATSU

２０１１年3月3日　日経産業新聞　記事

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

業務開始、機器置くだけ

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「クラウドコンピューティング」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。

開始するのは「IWATSUコンタクトセンタークラウド」。米インタラクティブ・インテリジェンス（インディアナ州）のコールセンター・システムを岩崎通信機のデータセンターに置き、複数企業で利用する。利用企業の繁閑に応じて席数を増減できる。

電話回線の収容装置を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と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

ける。応答数や通話時間などを基に過去の応対履歴を分析する機能もある。

オプションで通話録音や既存業務システムとの連携も請け負う。例えば、顧客からの着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

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。2012年3月期で200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。

岩崎通信機が提供するクラウド型コールセンター・サービスの概要

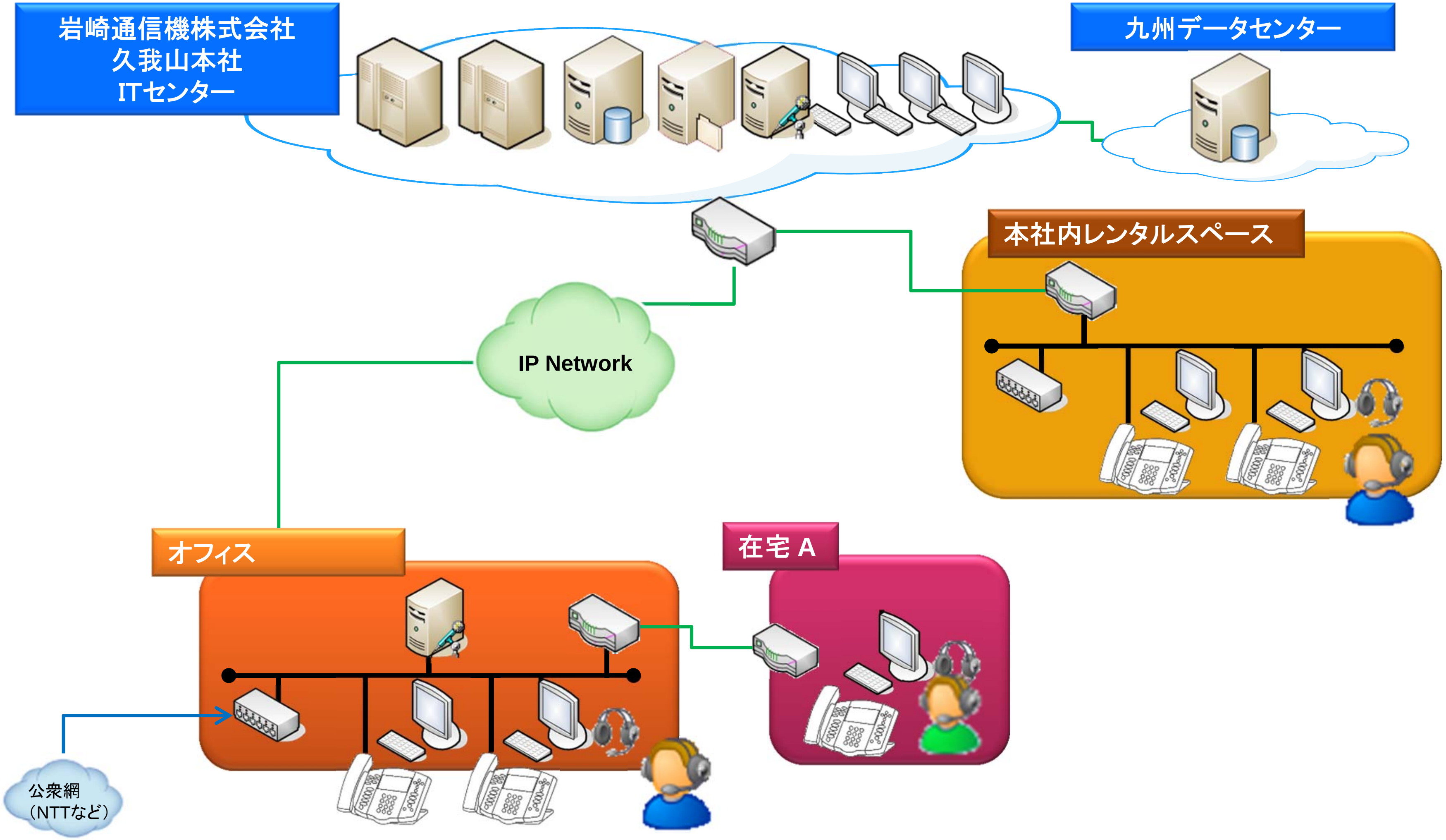
IWATSUコンタクトセンタークラウドの利用画面

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

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



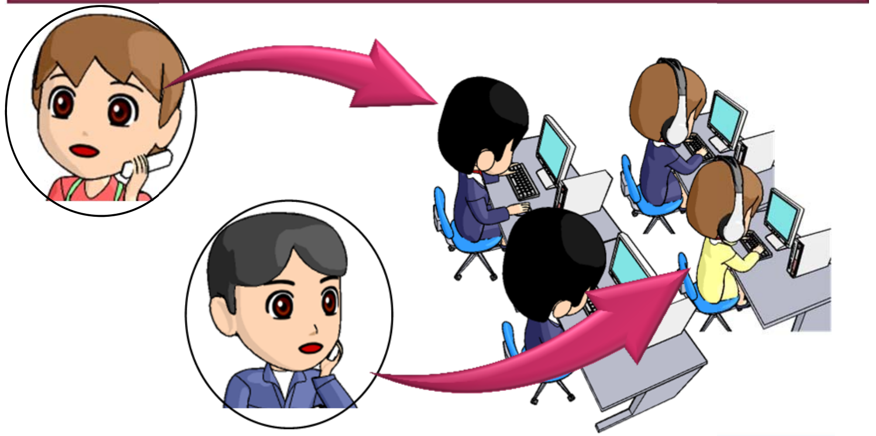
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

ご提供機能

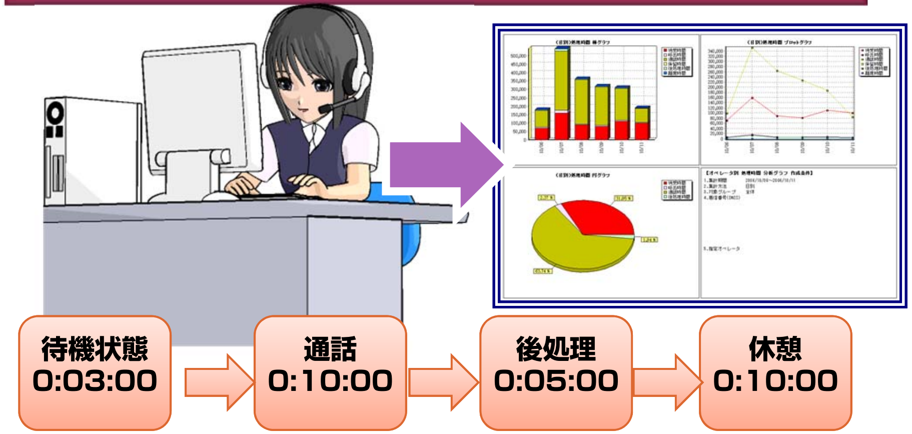
①ACD (Automatic Call Distribution)

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／応対品質の向上



②統計 (Call Management)

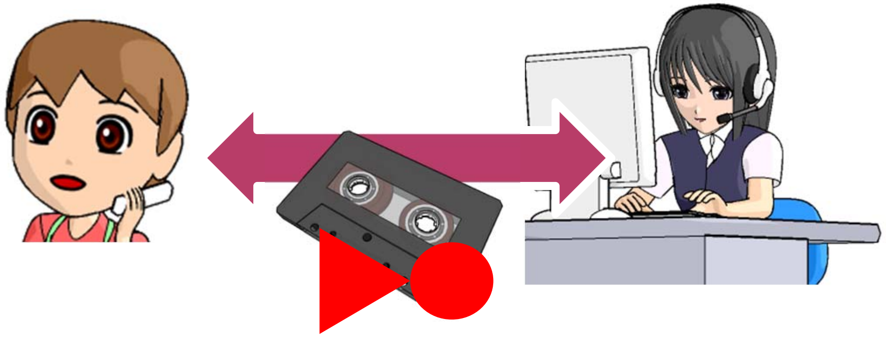
呼情報集計機能
→トラフィック集計／人員計画／応対品質管理



③通話録音 (Call Recording)

オプション

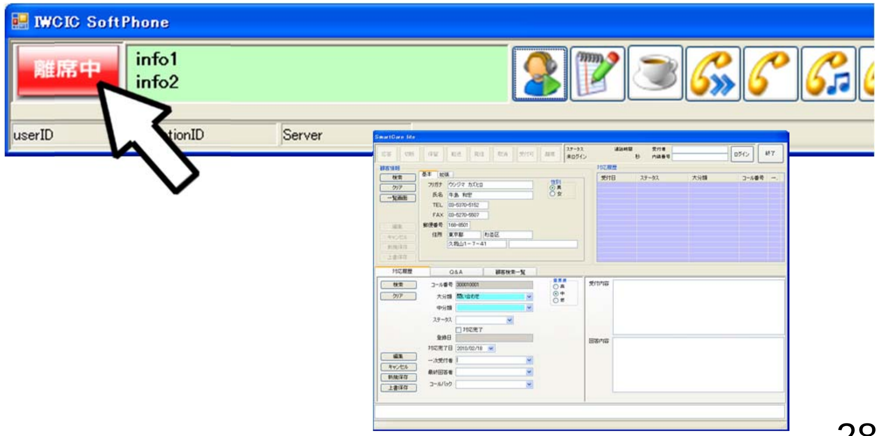
全通話録音機能　お客様とオペレーターの会話を録音
→査証／教育



④CTI (Computer Telephony Integration)

オプション

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



All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU

IWATSUコンタクトセンタークラウドのメリット

①費用が低減できる

低価格

- 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

②自由度が高いシステム

柔軟性

- 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

③高い保守・可用性

可用性

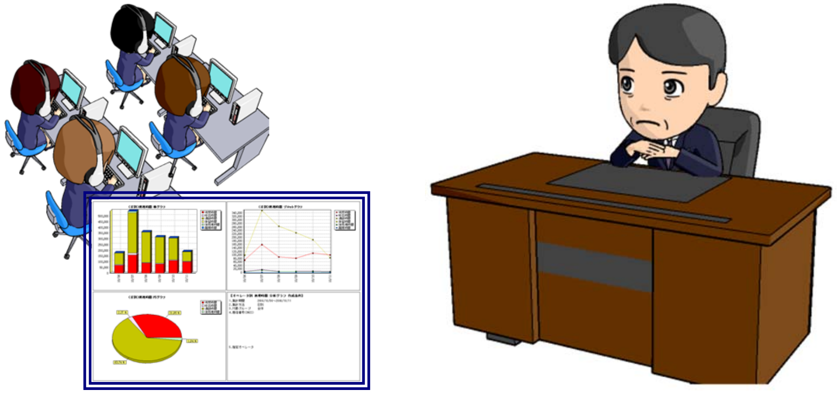
- システムの近くに専門のSEがいるので対応がスピーディー
- 冗長構成された信頼性の高いシステム

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

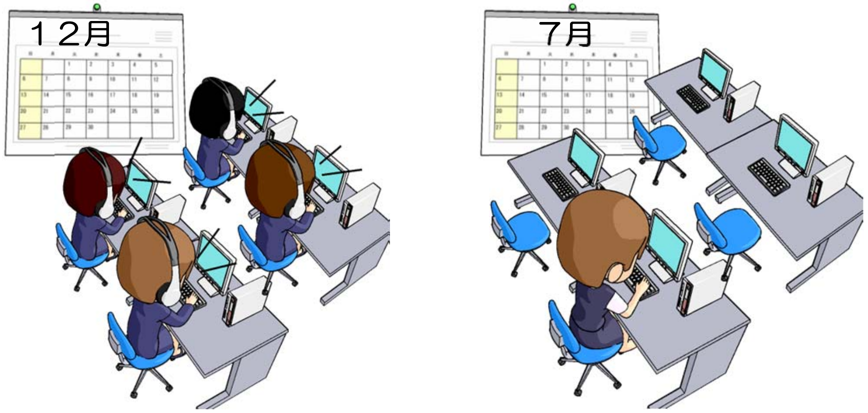
IWATSU

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



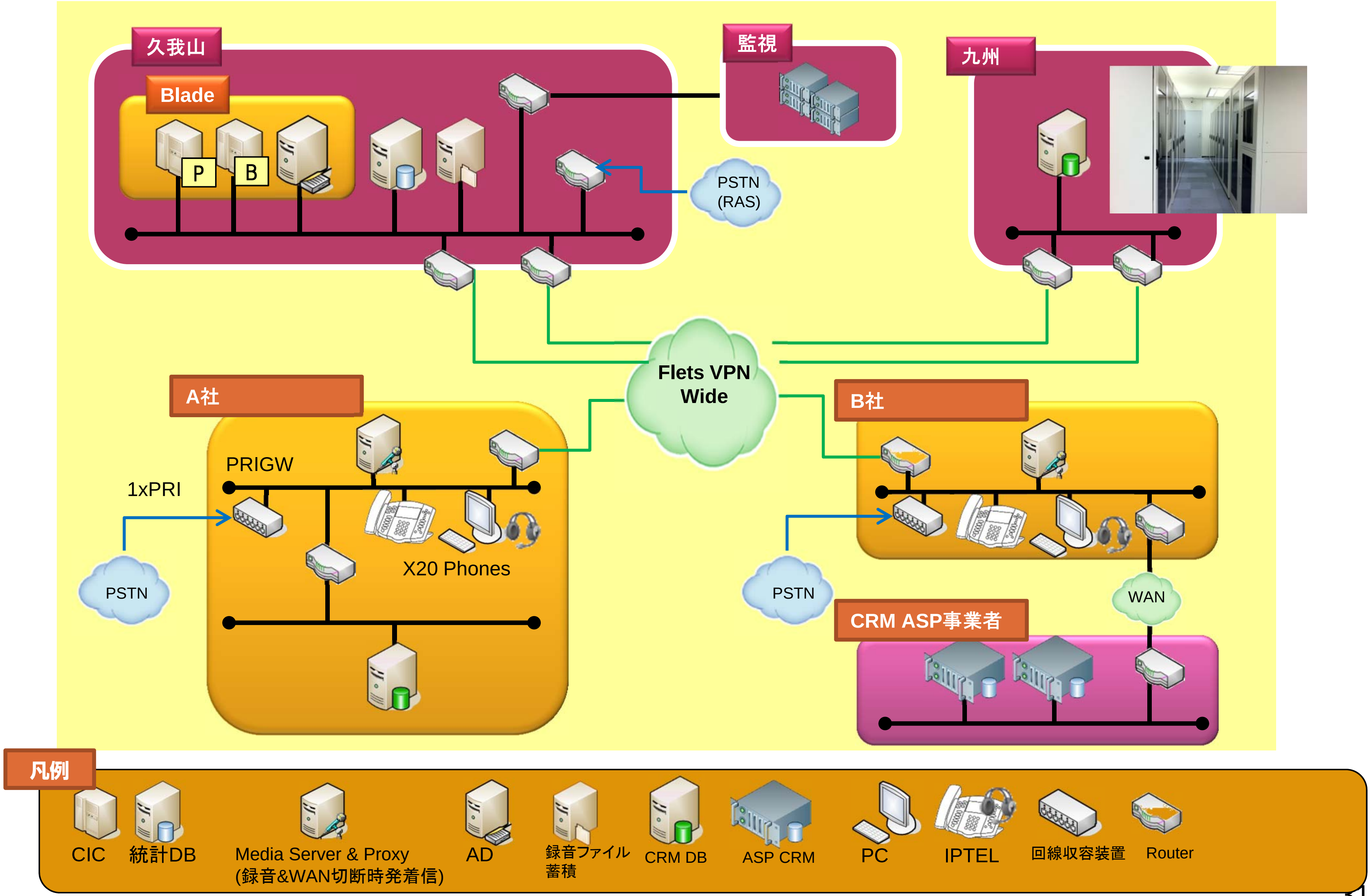
③期間限定のプロジェクトなのでこのためだけに設備は持ちたくない

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

システム構成例

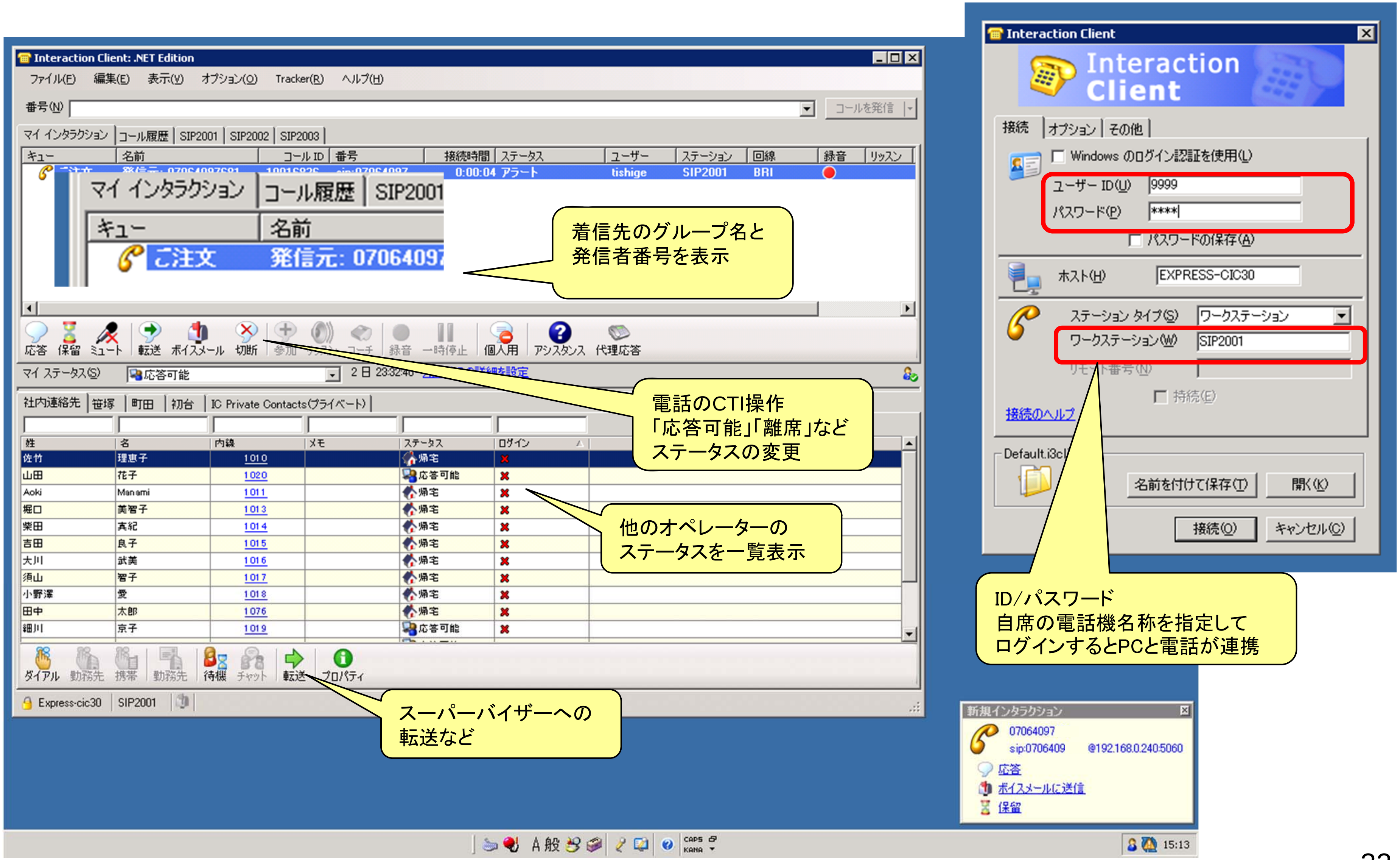


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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

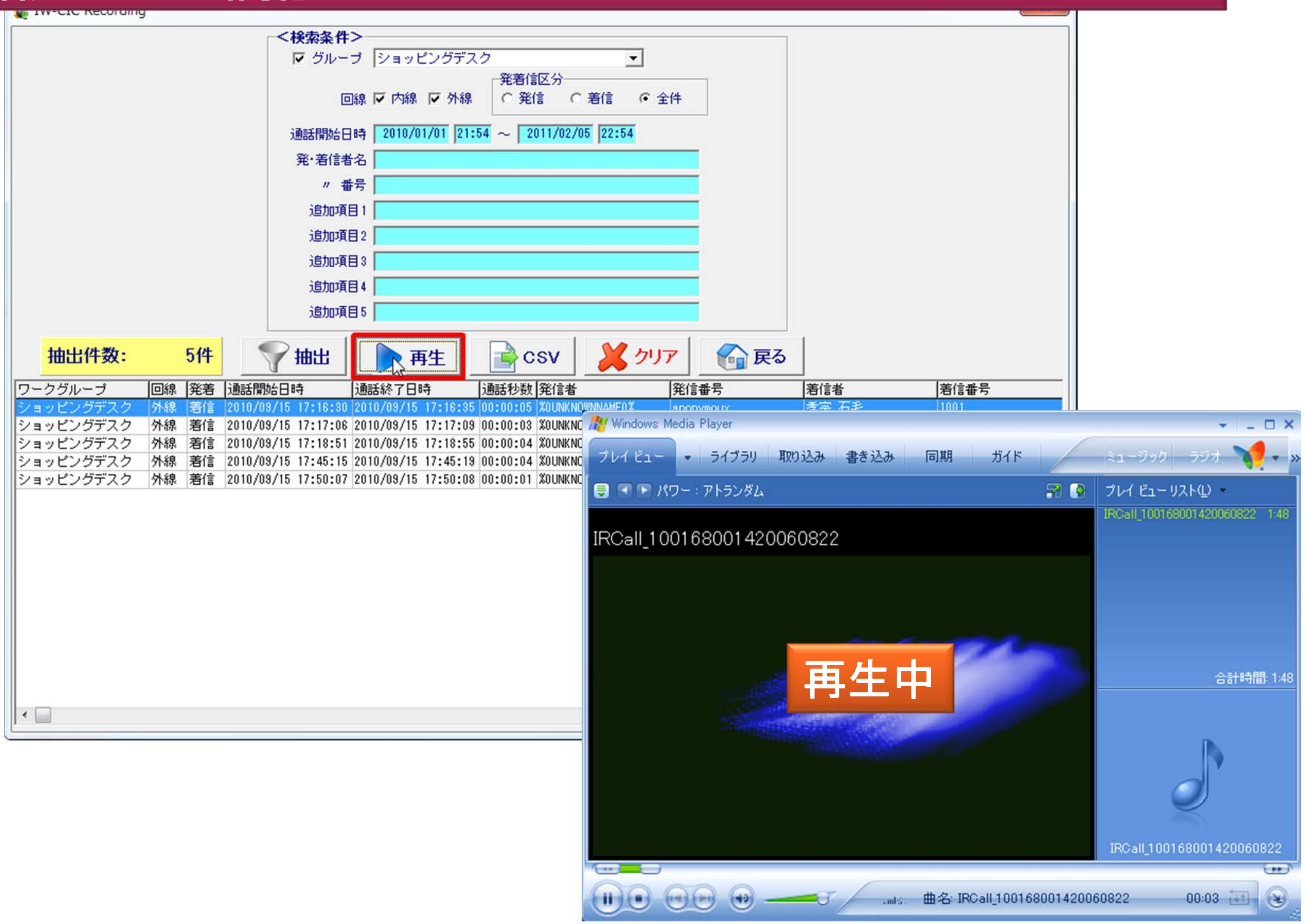


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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**

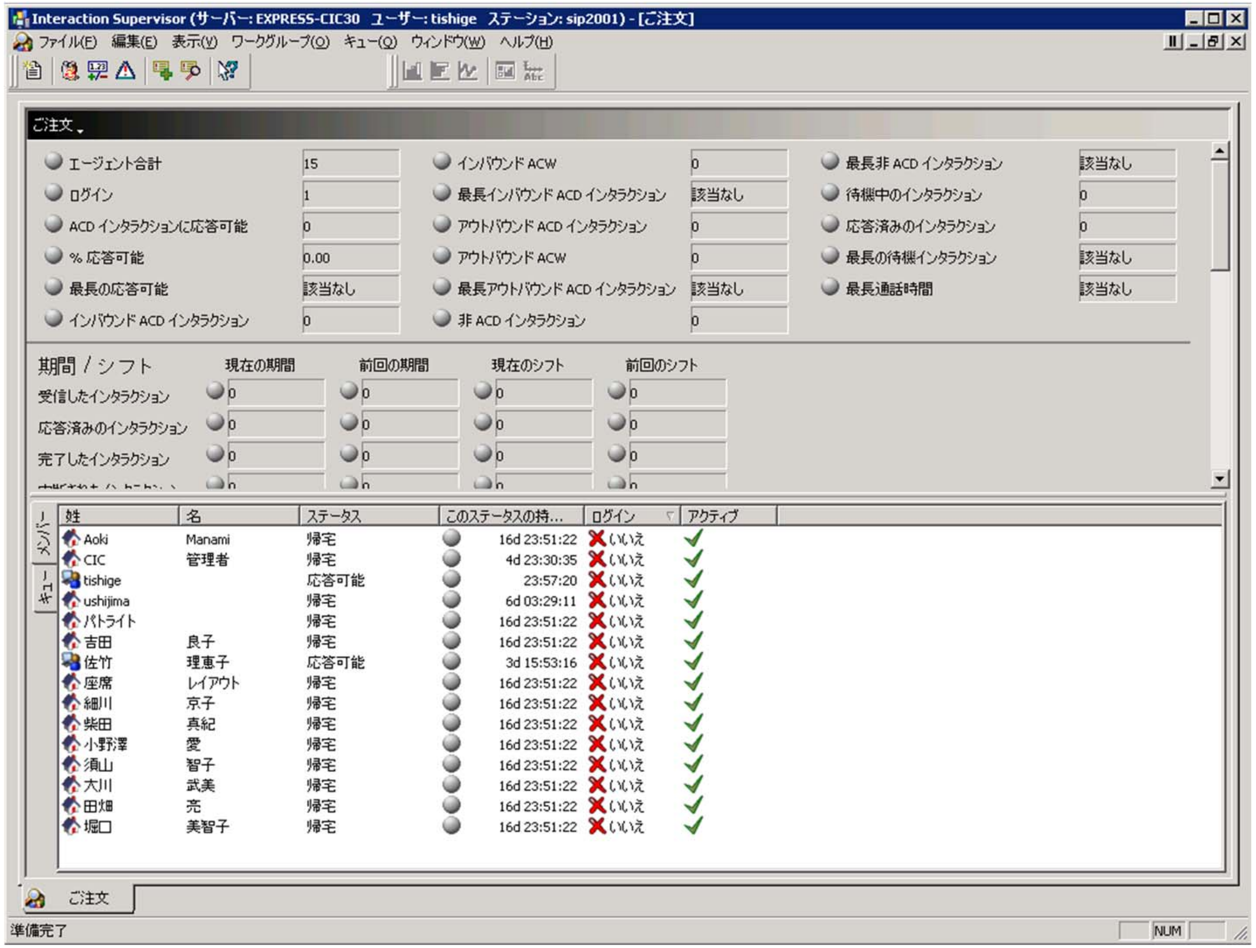


IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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



All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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）

IWATSU

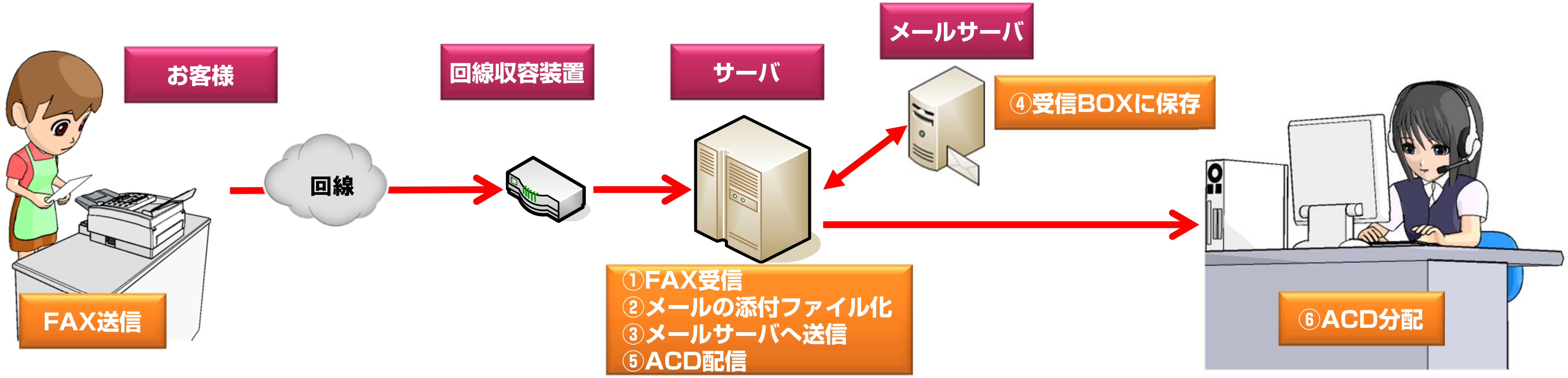
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

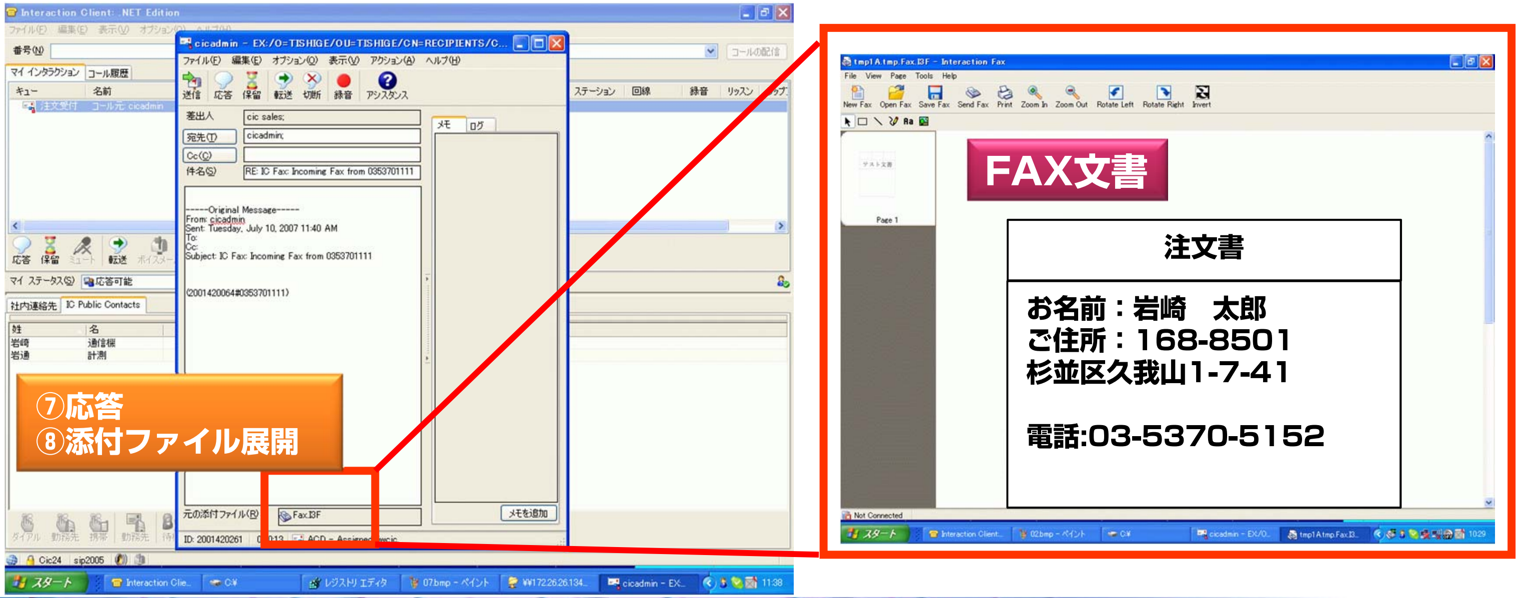
マルチチャネル
ACD

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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。



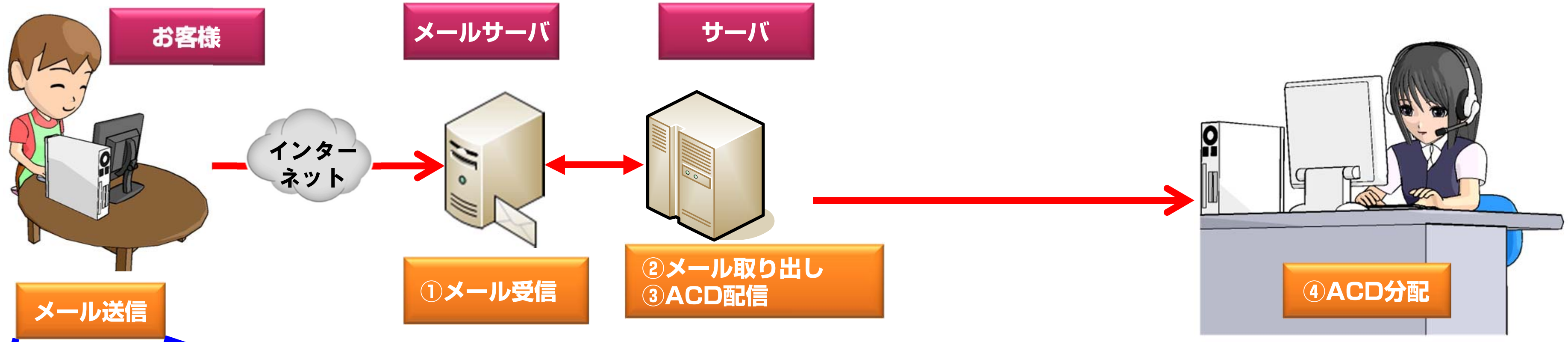


IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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。

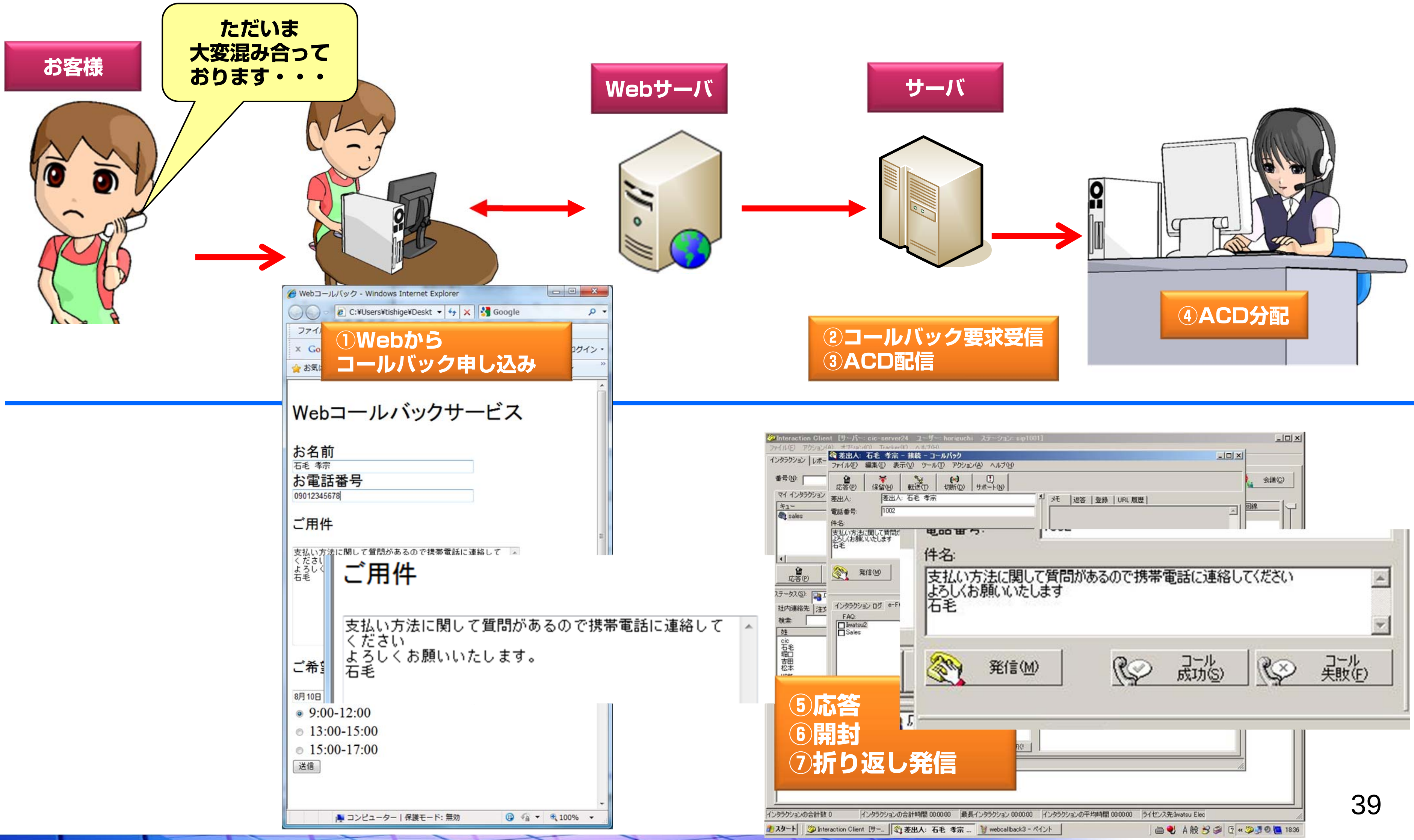


IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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。

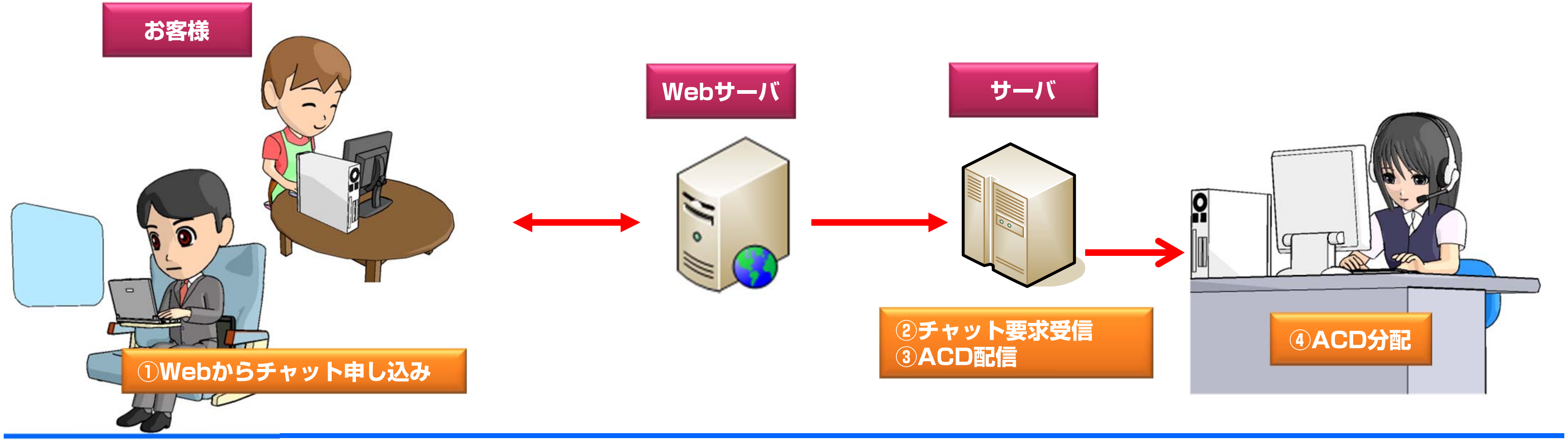


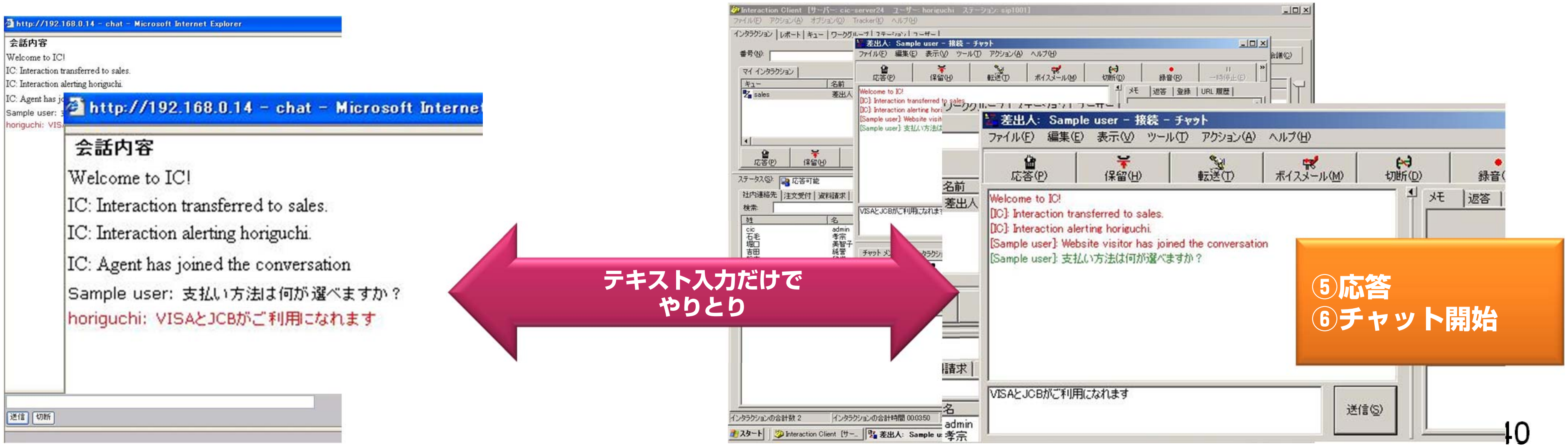
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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。



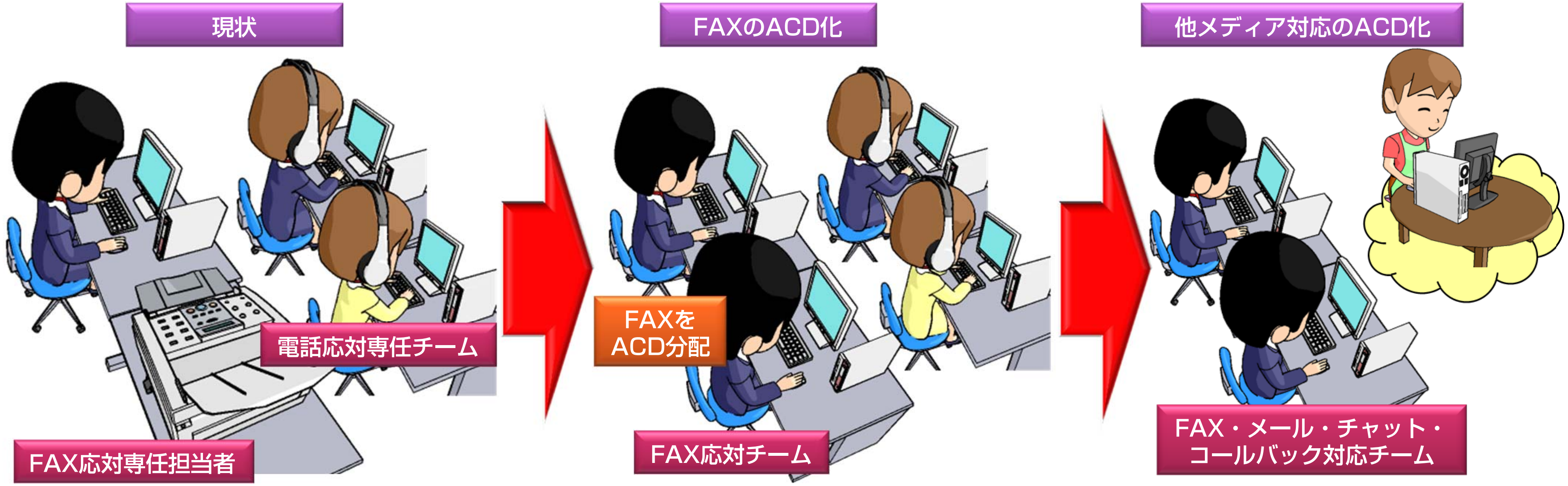


All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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
- ピーク時は電話応対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
- メディア別応対時間の統計処理が可能

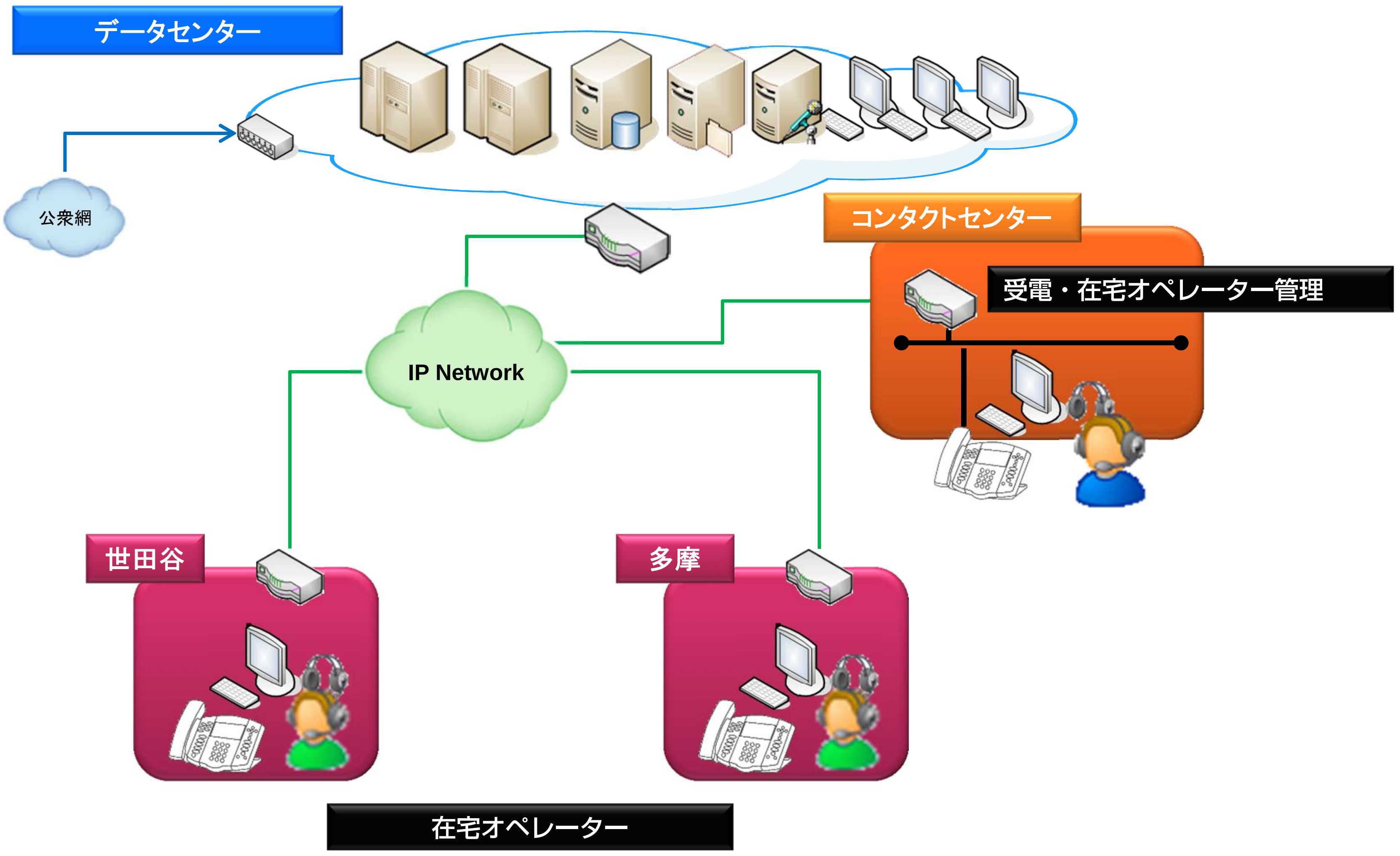
All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止
IWATSU

在宅オペレーター
ソリューション

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

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変わります



All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

在宅エージェントソリューション

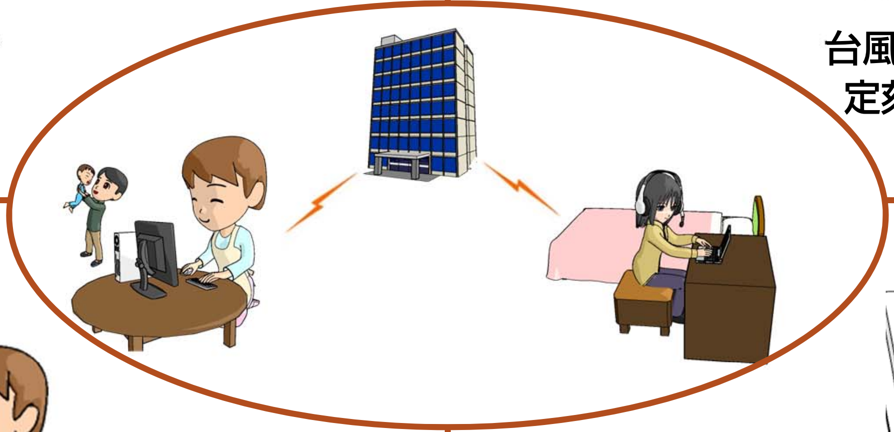
こんな時に役立ちます

パンデミック

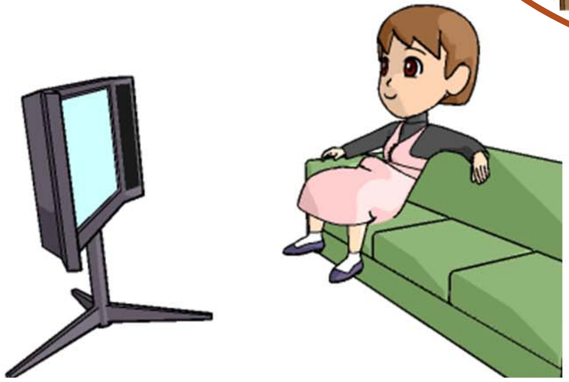
インフルエンザの流行で
オペレーターが欠勤
被害の拡大防止に

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

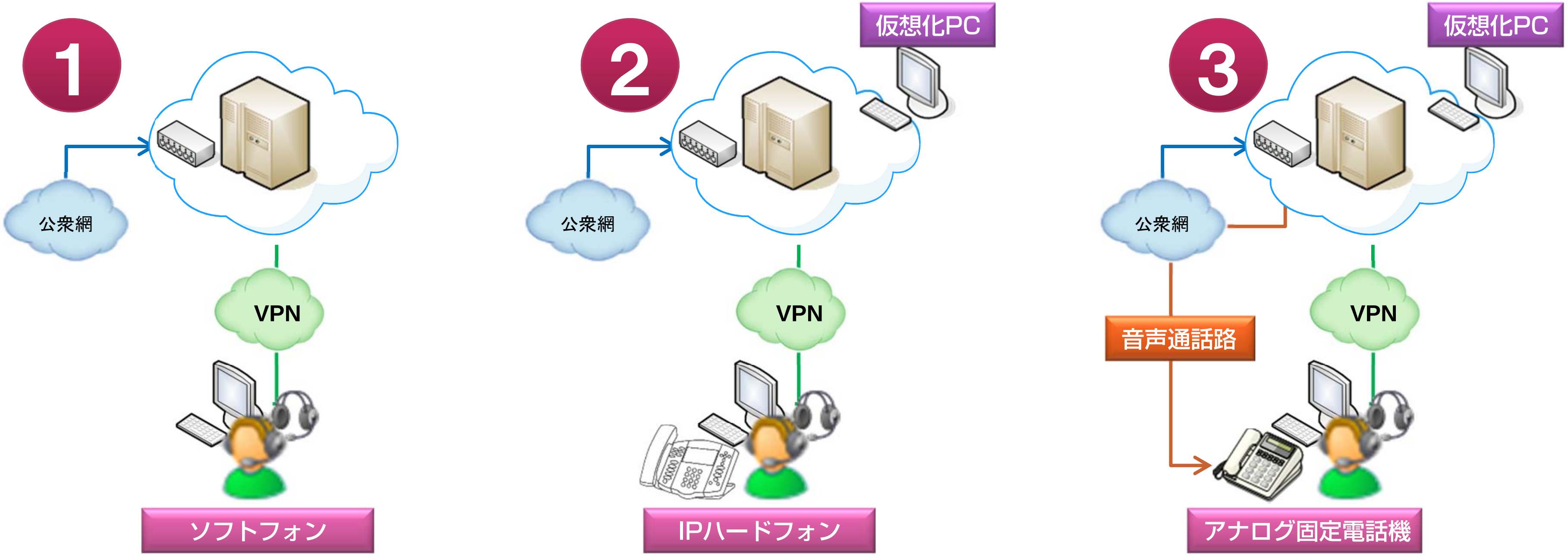
ご家族の転勤で勤務できなく
なっても雇用継続したい場合に

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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

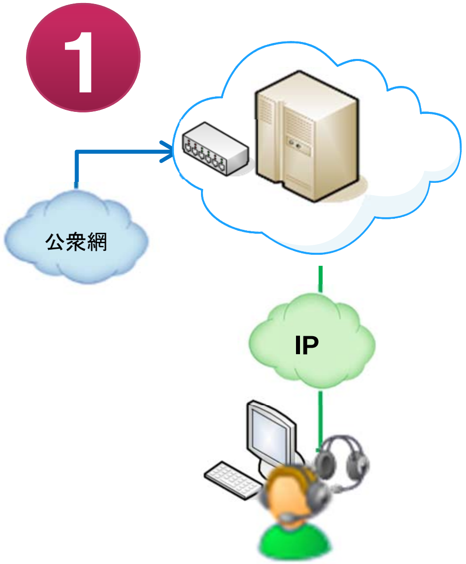


電話機		FATクライアント（PC）	シンクライアント Citrix
ＰＣソフトフォン		①	× 仮想化端末ではサウンドカードを使った音声通話が行えないため
ハードフォン	IPフォン	②	②
	アナログ固定	③	③

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

方式別の利点と課題

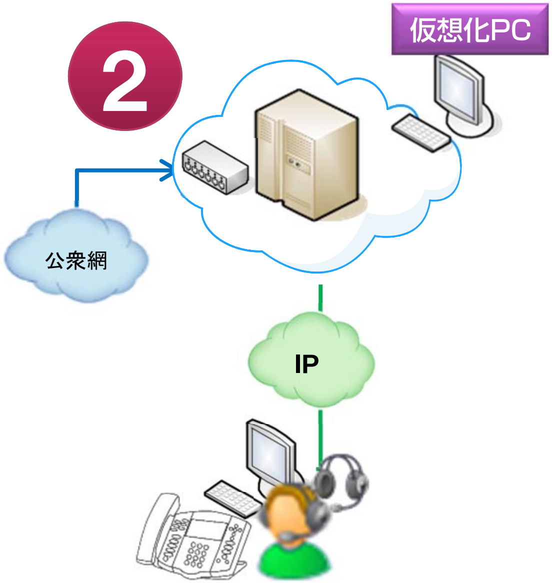


ソフトフォン

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

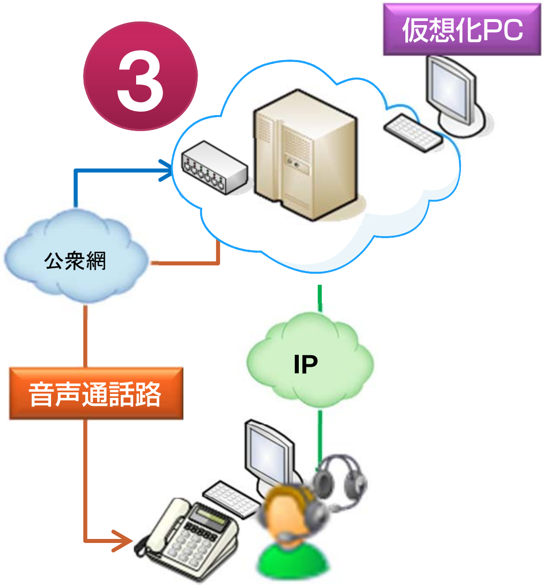


IPハードフォン

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



アナログ固定電話機

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

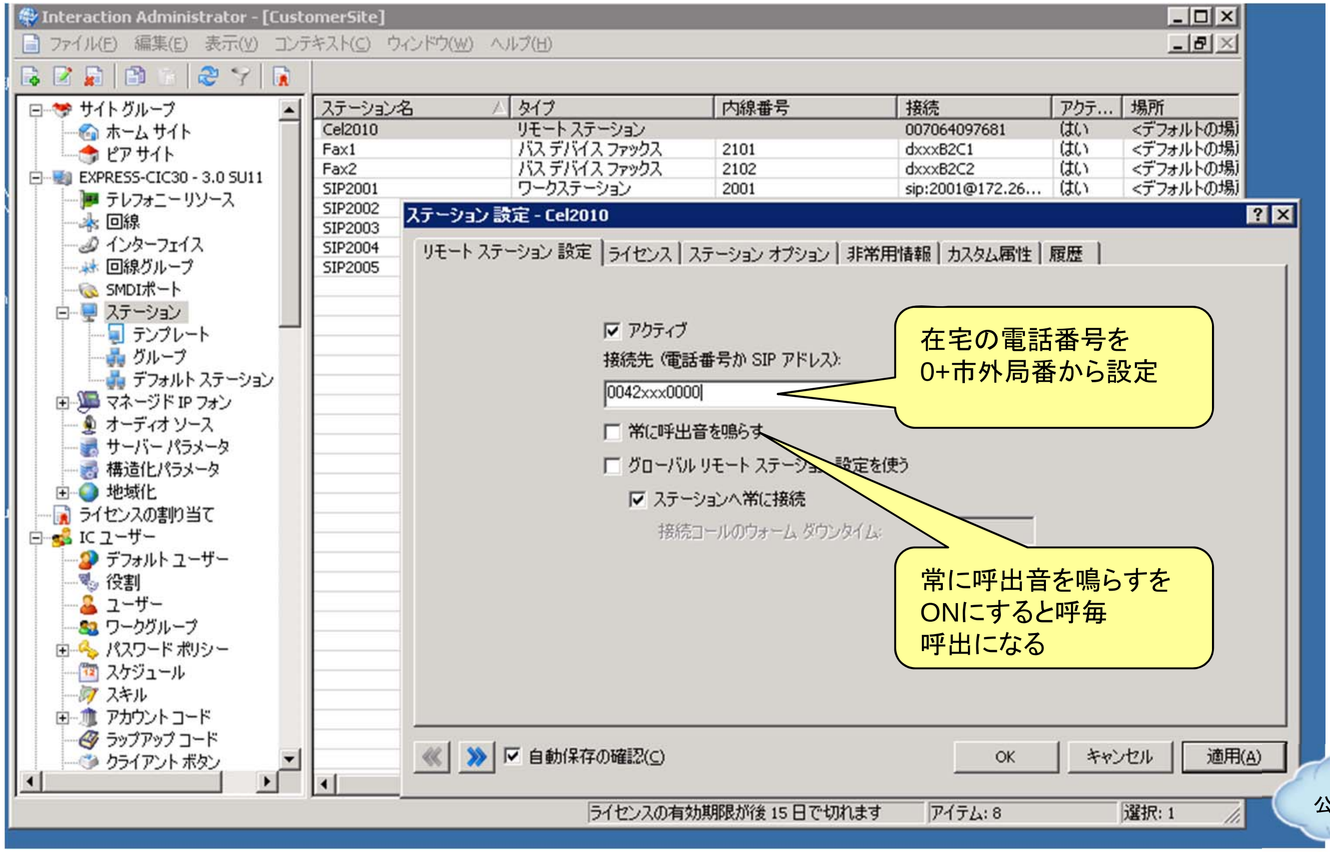
IWATSU

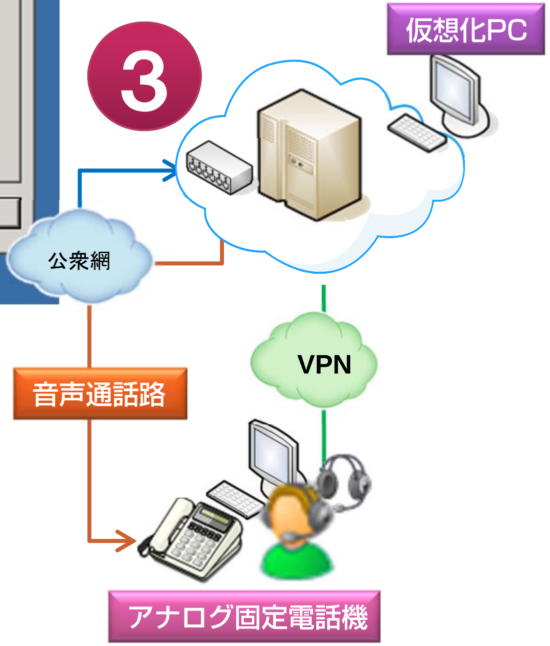
在宅オペレータ運用の課題と解決策

課題	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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止
IWATSU

在宅用端末設定画面

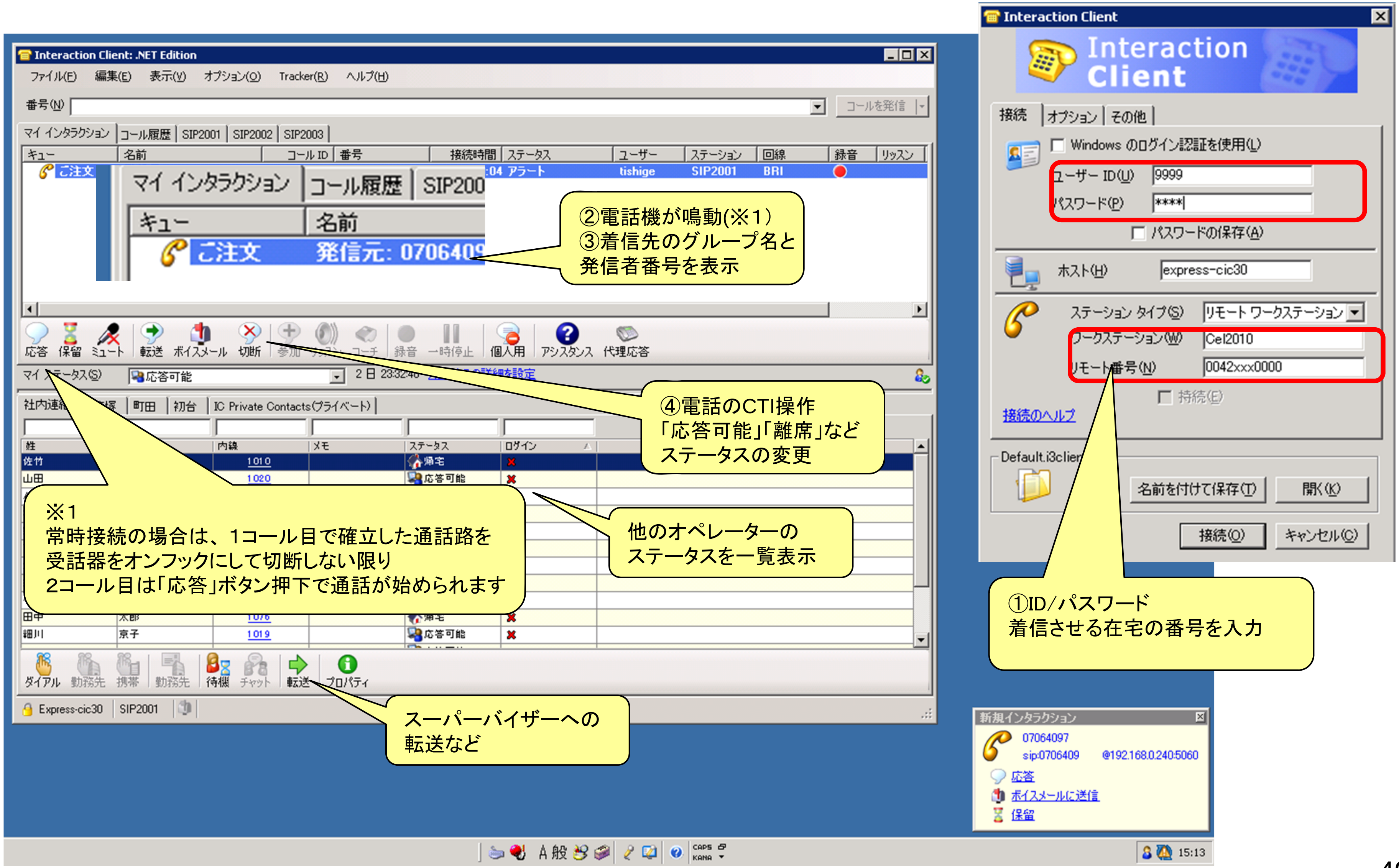




All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

電話操作アプリケーション

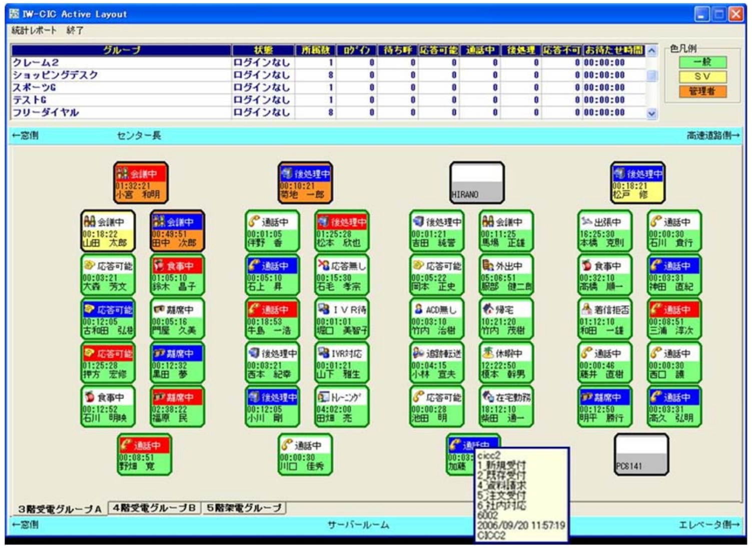
標準ソフトInteraction ClientでCTI連携



All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

管理面

オペレータのプレゼンス確認



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う
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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSUコンタクトセンタークラウドサービスについて

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止
IWATSU

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

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

初期費用　1,790,000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

IWATSU

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

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	○		

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止
IWATSU

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**

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd 無断複製禁止

IWATSU

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

All rights Reserved. Copyright 2011 Iwatsu Electric Co., Ltd　無断複製禁止

IWATSU