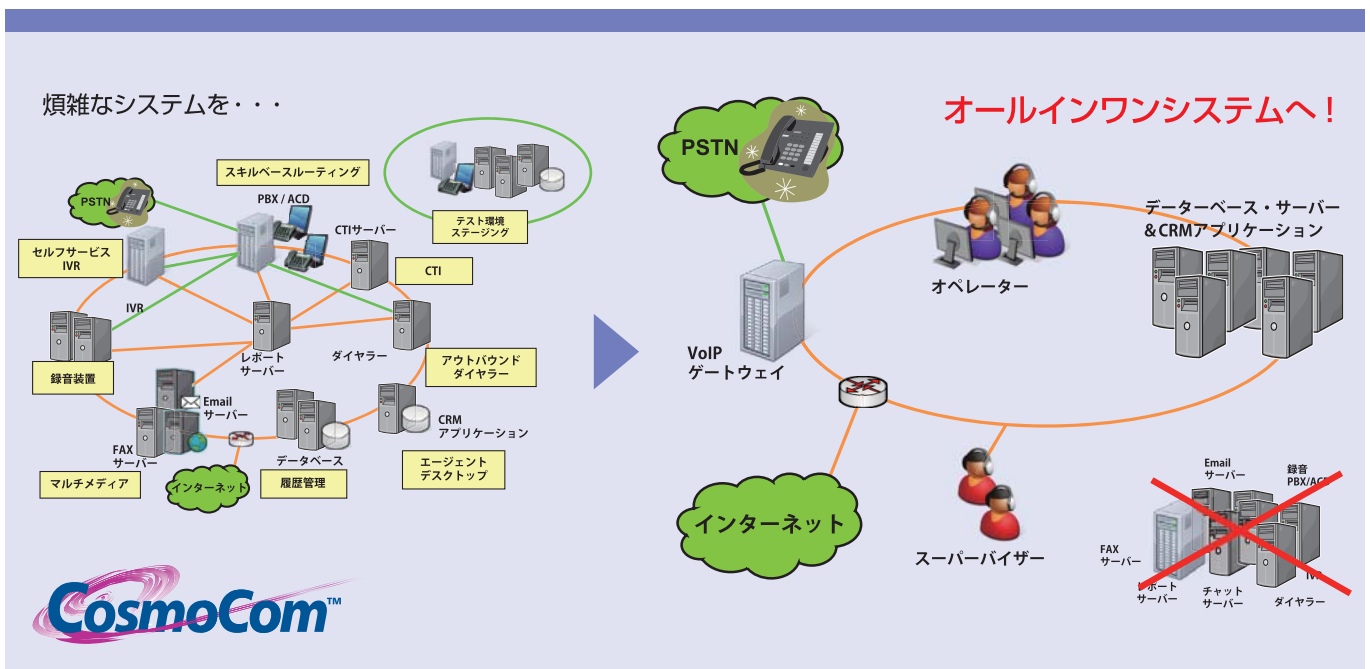



**ネットワーク**

# オールインワン&オンデマンドコンタクトセンター



## コンタクトセンターシステムの立ち上げ、および拠点増設時などに必要なコストの大幅削減を実現。独自のライセンス体系で運用コストの削減も可能

安価にコンタクトセンターシステムを構築し、気軽に利用したい。そんな要望を実現可能にしたのが、オールインワンパッケージコンタクトセンターシステムです。ACD機能や運用状況管理、通話録音など、従来は多数のハードウェアで構成・提供していた機能を一つにまとめたソフトウェア製品です。オンデマンドなライセンス体系で、必要な機能とエージェント数、期間によりシステムを提供します。

### ● オールインワンパッケージ

1システムでコンタクトセンター機能を提供するため、異なるベンダー機器購入が不要。低コストを実現

### ● フルIP統合プラットフォーム

エージェントはPCとヘッドセットだけ。サーバやゲートウェイはハウジングサービスでの外部委託が可能

### ● ソフトウェアベースのPBX

専用ハードウェアは不要。汎用的なWindowsサーバを利用

### ● マルチテナント機能

グループ企業間のコンタクトセンターの共通インフラとして利用することが可能

### ● マルチメディア・マルチチャネル対応

電話のほか、Eメール、チャット、テレビ電話などで受付可能。ビデオIVR (IVVR) 機能の利用で聴覚障害の方にもご利用可能

### ● 完全シンクライアント

WEBアプリケーションをダウンロードして利用するため、エージェントごとにアプリケーションのインストールやバージョンアップを行う必要なし

### ● 使いやすいインターフェース

ブラウザベースの統合されたインターフェースを採用。専用アプリケーションは不要で、レポートの閲覧、音声の検索・再生も同一の画面から操作可能

### ● 一元管理・運用

システムの一元化により多数の機器管理・運用から解放され、管理者の負担を低減

### ● 短期間の構築

従来のように、他社製品をインテグレーションする必要がないため、短期間でシステム構築が可能

# オールインワン&オンデマンドコンタクトセンター

## ■柔軟なライセンス体系

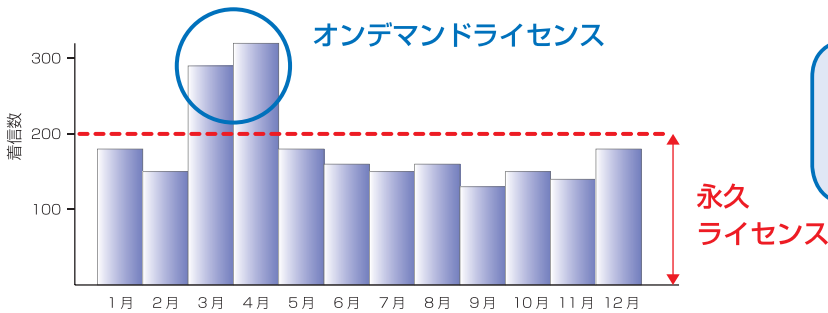
従来の年単位だけのライセンス契約だけでなく、期間限定キャンペーンなどで一時的にコンタクトセンターを利用したいなど、スポット利用にも対応可能なオンデマンドライセンスをご用意いたしました。

### 期間ライセンスの種類

- 一ヶ月
- 永久
- オンデマンド

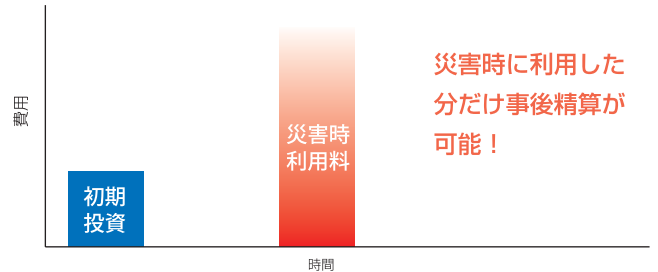
※オンデマンドライセンスは使った分だけ利用料を支払うため、無駄なライセンス料を支払う必要がありません

ライセンスは期間を組み合わせたり、テナント間でのライセンス乗せ換えなど細かな調整も可能です。例えば、永久ライセンスとオンデマンドライセンスを組み合わせることにより繁忙期の着信数増加分をオンデマンドライセンスでカバーすることができます。放棄呼をなくし、お客様の待ち時間を減少させることでコンタクトセンターの満足度向上を実現します。



## ■ライセンス活用例

オンデマンドライセンスを活用すると、ディザスタリカバリ構成を安価に実現することができます。使った分だけ利用料を支払う特長を活かし、広域災害時などに緊急で稼働させるバックアップ用コンタクトセンターをあらかじめ別拠点に構築し、万が一に備えておくことができます。



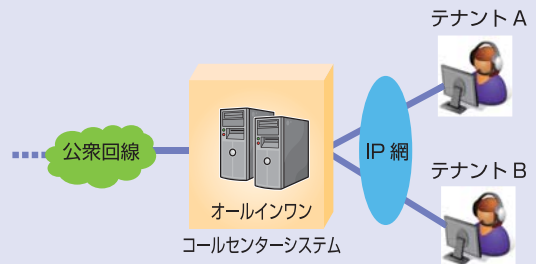
初期投資としてサーバなどの機器準備費用のみでディザスタリカバリ構築が可能です。現在お使いの交換機、IP-PBXなどバックアップとしてのご利用も可能です。

繁忙期を見込んだ永久ライセンス数で契約せず、オンデマンドライセンスで一時的に増加分をカバーすることでコストダウンが可能です。

## ハウジングで事務所移転もラクラク！

コンタクトセンターのオペレーターはPCとヘッドセットおよび、サーバまでのIP接続環境だけで受付ができます。サーバはデータセンターのハウジングサービスを利用すると、事務所の移転時にノンストップで切替が可能です。

※テナント数は無制限のため、グループ関連会社などと共通でコンタクトセンターシステムを利用することもできます。



# 株式会社 昭電

ホームページ [www.sdn.co.jp](http://www.sdn.co.jp) / お問い合わせメール [f@sdn.co.jp](mailto:f@sdn.co.jp)

本社 〒130-8543 東京都墨田区太平4丁目3番8号 ☎03(5819)8373  
 テクノセンタ 〒263-0002 千葉県稲毛区山王町365番地 ☎043(422)2111  
 SCセンタ 〒136-0072 東京都江東区大島1丁目2番23号 ☎03(3637)7771  
 北海道支店 〒060-0062 札幌市中央区南2条西7丁目1番地4 ファミリービル ☎011(271)6701  
 東北支店 〒980-0803 仙台市青葉区国分町1-7-18白蜂広瀬通ビル ☎022(222)1401  
 名古屋支店 〒461-0004 名古屋市東区葵3丁目23番3号 第14オーシャンビル ☎052(936)3311  
 北陸支店 〒930-0083 富山市総曲輪1丁目7番15号 日本生命富山総曲輪ビル ☎076(431)2011  
 大阪支店 〒530-0003 大阪市北区堂島1丁目5番17号 堂島グランビル ☎06(6345)3221  
 中国支店 〒730-0051 広島市中区大手町3丁目7番2号 あいおい損保広島ビル ☎082(246)5711  
 四国支店 〒760-0023 高松市寿町1丁目1番12号 パシフィックシティ高松ビル ☎087(821)9231  
 九州支店 〒810-0004 福岡市中央区渡辺通2丁目1番82号電気ビル ☎092(731)0373  
 沖縄支店 〒900-0015 那覇市久茂地1丁目2番25号 G7ビル ☎098(869)0215  
 工場 成田・大阪・松本

## 特約店

- このカタログに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
- このカタログに掲載の製品は、印刷の都合上、実物とは色が多少異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- 製品改良のため、仕様は予告なしに変更することがございます。
- 製品、サービス等の詳細については、弊社もしくは代理店の営業担当者にご相談ください。

FCA0043A 4511

株式会社昭電モバイルサイト

