ネットワーク

SHODEN

クラウド型コンタクトセンター・コミュニケーション基盤

Avaya-Infinity™ Platform



MCPでAIと融合する、次世代オムニチャネル・コミュニケーション

オンプレミスとクラウドを融合したハイブリッド構成で、既存インフラを活かした段階的移行が可能です。
音声や各種デジタル、AI（MCP対応）を共通基盤で統合し、最適なCX（顧客体験）を創出します。

ワークフロー／コールフローの内製化「ノーコード・ローコード構築」

音声、デジタル機能を含めてワークフロー／コールフローの作成、修正などが出来るブラウザツールであり、直感的な操作が可能。

既存インフラを活かす「Orchestration（ハイブリッド連携）」

デジタルチャネル（SMSやメールなど）やAI、外部ツールをプラグイン感覚で部分導入・拡張することが可能。

デジタル、音声、オールメディアのバンドルを提供

各バンドルの組み合わせ可能。

ブラウザだけで完結する「WebRTCクライアントディスクトップ」

オペレータや管理者は電話機やソフトフォンを必要とせずWebブラウザから通話が可能。チャットで対話中の顧客とシームレスに音声通話に切り替えることができ、オペレーターの画面を統合し、業務ストレスを軽減。

統計、リアルタイム、ヒストリカルレポート機能

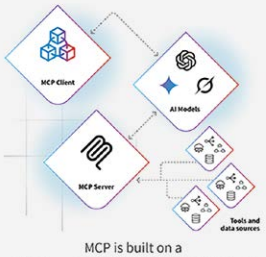
カスタマイズ可能なダッシュボードにパフォーマンス統計やリアルタイム状況を可視化し、高いサービスを提供。

主要CRM（SFDC/Zendesk等）との連携

Salesforce、Zendesk、Microsoft Dynamics 365、ServiceNowといった主要なCRMシステムと、複雑な開発を行うことなくローコードでシームレスな統合ワークフローを構築可能。

MCPとは

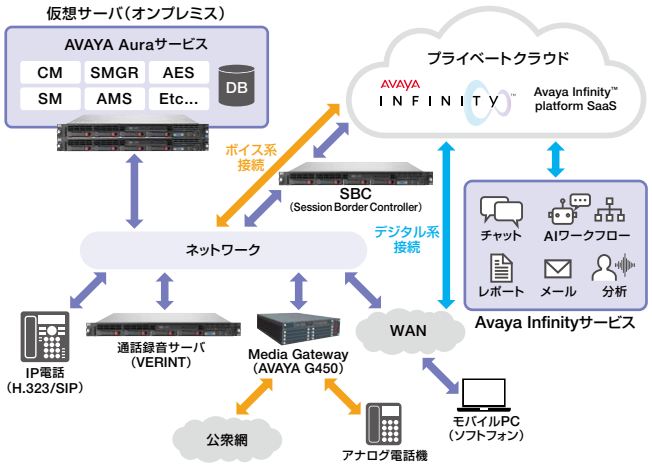
MCP（モデルコンテキストプロトコル）とは、AIモデル（GPT、Claude、Geminiなど）と外部ツールやデータをつなぐ共通の通信規格です。
MCPにより、AIは企業のデータやユーザーの利用履歴、業務の目的に合わせて、過去の経緯や文脈（コンテキスト）を理解して動作できるようになります。
AIは重要度が高く、大規模な環境でも無限の価値を発揮できるようになります。



MCP is built on a
client → model → server architecture

構成図、操作画面

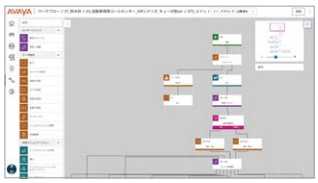
ハイブリットコンタクトセンター構成図



操作画面



アドミンコンソール画面
●ユーザ追加 ●スキル追加 ●チャネル設定



オーケストレーション(コールフロー)
●コールフロー ●セルフサービス ●他システム連携



オペレータ／SV画面
●オペレータ ●SV



レポート・分析
●リアルタイムレポート ●ヒストリカルレポート
●アナリティクスレポート

ライセンス体系

Bundle	ライセンス種別	音声	デジタル*1	AI/IVR	録音/QM	WFM	主な用途
Voice Orchestration	Fixed	△*2	×	○	×	×	既存PBXを活かしてAI·IVRを追加
Infinity Hybrid	Concurrent	○	×	○	×	×	Aura/Eliteを段階的にクラウド移行
Essentials Digital	Named/Concurrent	×	○	○	テキスト録音	BYO WFM	Chat·Email中心
Essentials Voice	Named/Concurrent	○	×	○	音声録音	BYO WFM	音声コンタクトセンター
Advanced	Named/Concurrent	○	○	○	QM·画面録画	Option	オムニチャネル運用
Ultra	Named/Concurrent	○	○	○	QM·録音	○	CX/WEM高度活用

*1: チャット·E-Mailなどのデジタルチャネル　*2: InfinityのIVRの利用に限定されます

ライセンス種別	概要
Fixed	インスタンス単位固定課金(エージェント数に依存しない)
Concurrent	同時ログイン最大数で課金
Named	利用ユーザー数で課金
Named/Concurrent	お客様運用に応じて選択可能

Avaya(アバイア)社について

アメリカ合衆国の通信、ネットワーク機器メーカーです。元は電話を発明者であるグラハム·ベルが起こした電話会社をルーツとするAT&T、Lucent社からのスピンオフで誕生した会社です。日本では、大規模コールセンターシステムなどで市場シェアを獲得しています。弊社はAvaya社の代理店としてコンタクトセンターシステムなどを提供しています。

株式会社 昭電

ホームページ www.sdn.co.jp ／ お問い合わせメール info@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 千葉市稲毛区山王町365番地 ☎043(422)2111
SCセンタ 〒136-0071 東京都江東区亀戸一丁目4番2号 SCビル ☎03(3637)7771
北海道支店 〒060-0041 札幌市中央区大通東二丁目3番1号 第36桂和ビル ☎011(271)6701
東北支店 〒980-0803 仙台市青葉区国分町1-7-18 東洋ワークビル ☎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 堂島グランドビル ☎06(6345)3221
中国支店 〒730-0051 広島市中区大手町3丁目7番2号 あいおいニッセイ同和損保 広島大手町ビル ☎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

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ことがございますので、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。