

## センターの“お悩み”は全てスターが解決!!



**ビクター・シベツキー**  
スターシステムズ株式会社 代表取締役社長

先日開催された「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」では、弊社ブースにお越しいただき誠にありがとうございました。本誌の記事を見て興味を持った皆様実際に目撃していただき、弊社のソリューションをご覧いただいたことを深く感謝いたします。

ビジュアルIVRを始めとした弊社のソリューション紹介の中で、皆さまからご質問が多かったのは、やはり「Asteriskソリューション」でした。そこで印象的だったのは、センターを運営されている皆様は、それぞれ実現したいことは違えど、実は使っているプラットフォームに同じ課題を抱えていて実現できていないことです。

具体的に申しますと「ポップアップやプレビューダイアルなど、フル機能でなくても欲しい機能があったり、あっても求めている機能と違ったりする。だが、これらを実現したくても、運用中のプラットフォームでは、大きなコストが掛かってしまう」という悩みです。こういった「欲しい機能だけでも実現できないか?」の声に、弊社の「Asteriskソリューション」な

らお応えできると確信しました。

### コストとバランスをとって実現

例えば、「Asterisk + Salesforce」の組み合わせでは、「Asterisk CTI Adapter For Salesforce.com」を使用して、CRM連携部分を気にすることなく、図1のようなコンタクトセンターシステムを柔軟かつ迅速に構築できます。

つまり、必要な機能だけを切り出せるAsteriskを用いれば、「実現したい事≒コスト」のバランスをとって欲しい機能を実現できます。他にも、エーアイ社の高品質音声合成「AITalk Server」、Verint社の通話録音装置「Audiolog」、Digium社認定の音声ボード・IP電話機など、Asteriskと組み合わせるソリューションを揃えています。

### 成長にあわせて機能を拡張

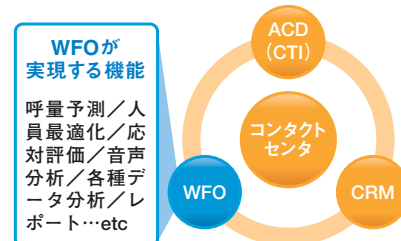
コンタクトセンターの運用をシステムに合わせるのではなく、システムを運用に適用させること。これはマルチベンダーとしての我々の使命と自負しております。故に、新しいソリューションを購入していただくだけでは、今運用されているソリュー

ションがセンターの成長に合わせて使用されているかも非常に気になります。

例えば、Verint社の「Impact 360 WFOソリューション(以下、WFO)」は、通話録音だけの運用になっていないでしょうか?

WFOはオペレータ配置

図2 Verint Impact360 WFOソリューション

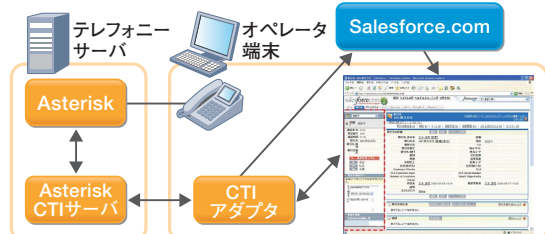


や業務プロセスを改善して、コンタクトセンター全体を最適化するために欠かせない、新たなコンセプトのソリューションです(図2参照)。しかも、1台のサーバで全ての機能を使用できる素晴らしい統合管理アプリケーションです。

ですが、そこで皆さんが気になるのは「アプリケーションが多すぎて管理・利用が煩雑になる」「アプリケーション間でデータ統合ができず分析を行えない」「センター自体にアプリケーションを使いこなせる体制がない」といったことではないかと想像します。弊社はそのお悩みも、アプリケーションを熟知したエンジニアによる運用サポートや、プロフェッショナルサービスによるCC運営コンサルティング、さらにはテレフォニーシステム開発で培ったカスタマイズまで提供することで解決します。

またWFOは、コンタクトセンターの規模、成長に合わせて欲しい機能を柔軟に組み合わせられるソリューションです。既に導入されているお客様でお困りなことがありましたら、ぜひ弊社までお問い合わせください。

図1 「Asterisk」と「Salesforce」連携で実現するシステム



**「Asterisk + Salesforce」が実現する機能** CRMポップアップ/画面転送/Click-to-Call/リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/プライオリティレーティング/ラストエージェントレーティング  
※シンプルなシステムでスモールスタートして、必要に応じて拡張していくこともできます

お問い合わせ先



スターシステムズ株式会社

〒107-0062 東京都港区南青山7-10-3 南青山STビル5階

TEL: 03-5774-4086 FAX: 03-3409-3135 E-mail: sales@starsystems.co.jp URL: http://www.starsystems.co.jp

※この広告に記載されている名称は、それぞれ各社の商標、または登録商標です