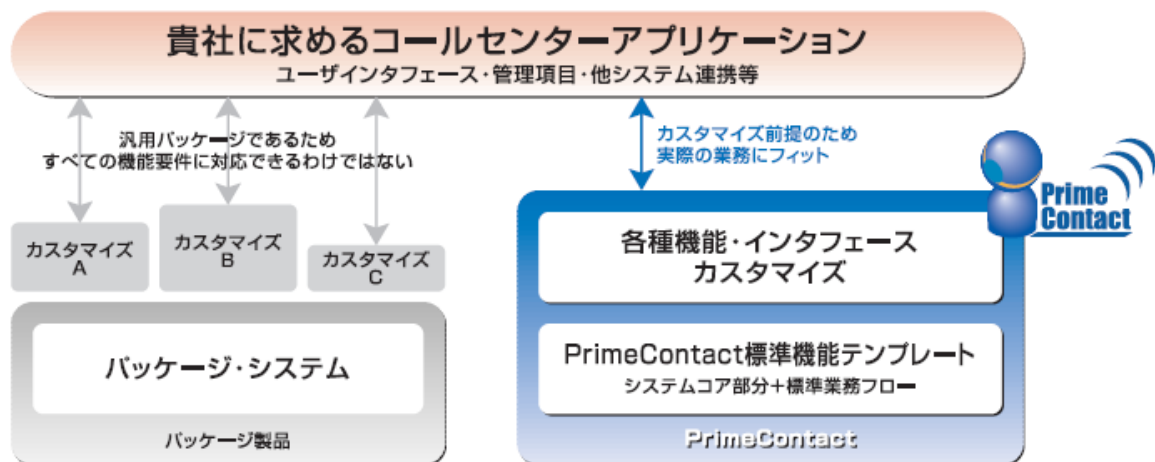


SCSKのコンタクトセンター構築ソリューション”PrimeContact”は、カスタマイズ前提のテンプレート型で柔軟な対応、素早い導入、低コスト化を実現致します。

### ソリューション概要

#### カスタマイズ前提で貴社業務に柔軟に適合

パッケージ・システムと実際の業務のギャップを解決するため、SCSKはカスタマイズを前提に「PrimeContact」を開発しました。システムのコア部分と業務部分のアプリケーションを分け、企業によって異なる業務フロー、機能に対応するアプリケーション部分を容易にカスタマイズできる構造にしておき、構築に要する時間・コストを削減できます。また、リッチクライアント方式を採用しているため、HTMLによるWebシステムに比較して高い操作性を実現。SCSK独自の自動配布の仕組みが組み込まれているため管理者の負担もありません。

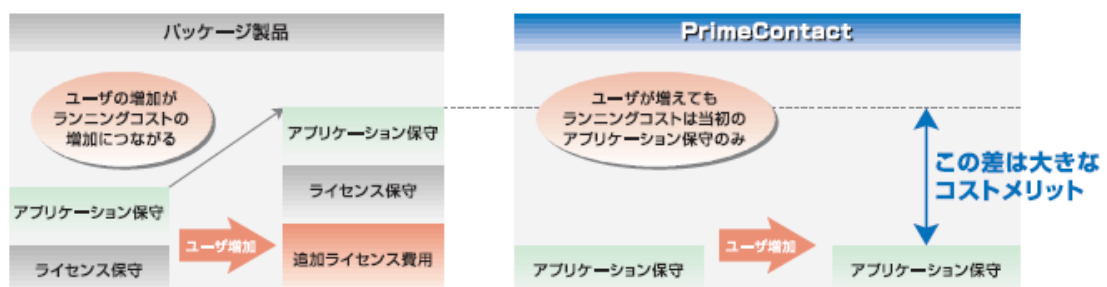


### 課題／効果

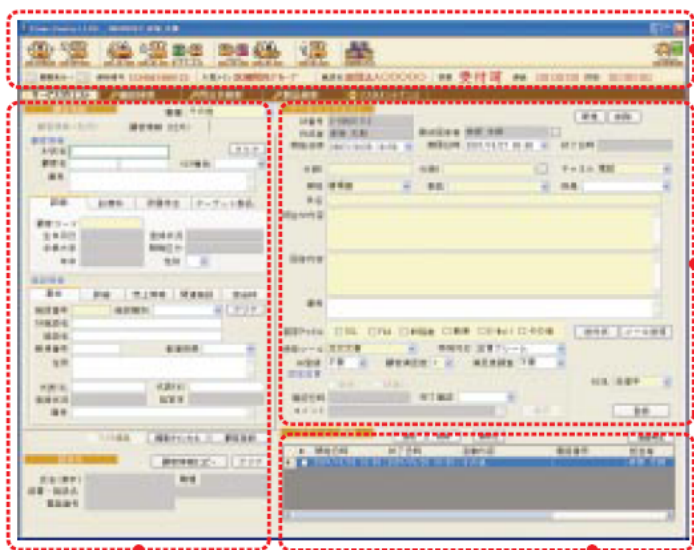
#### 低いランニングコスト

多くのパッケージ製品はユーザライセンス料金のため、ユーザ数=オペレータの数だけコストがかかります。そして、「営業責任者も同じ情報を見たい」など2次受けや関連部門へ展開する場合、その数だけライセンス料金が加算されます。また毎年ライセンス料の15~20%程度のライセンス保守費を払い続けなければならない、カスタマイズしたアプリケーションがあれば、保守コストはさらに膨らんでしまいます。一方、「PrimeContact」のランニングコストはユーザ数に関係なくアプリケーションの保守費用のみ。ピーク時を想定し、オペレータの席数に余裕をもたせても、営業部門や関連部署でシステムを利用しても、コストの増加は発生いたしません。

#### ランニングコスト比較



画面イメージ [製薬業向けにカスタマイズされた「PrimeContact」基本画面例]



対応アイコン

「電話に出る／掛ける」「保留する」「転送する」「離席する」「ログアウト」など全ての電話操作は、ここから行います。

対応内容エリア

電話対応に特化した項目のみを入力します。また入力必要項目などを選択方式にすることで可能な限り入力負担を軽減いたします。(※項目に関しては、業務に合わせたカスタマイズが必要です)

お客様情報エリア

電話着信時にお客様の情報を表示します。また新規のお客様の場合はここから登録します。アウトバウンド時には、お客様一覧より検索したお客様を表示し、発信ボタンを押すことで電話を掛けることができます。

アクション履歴一覧

これまで、その問い合わせに実施してきたアクション(電話、FAX、etc.)の履歴を一覧で確認することができます。電話の発着信など主要な履歴が自動的に登録されるほか、エージェントによる入力も可能です。

導入事例

導入企業様	構築概要	規模
A社(家電)	大手家電の大規模コンタクトセンターの再構築プロジェクトにて、CTIシステム開発、業務系システムの統合を実施。複雑な電話受付に対応し、顧客満足度が向上いたしました。	600席
B社(テレマーケティング)	地方コンタクトセンターの新規立上げプロジェクトにて、CTIシステム開発、インフラ構築を実施。これにより電話受付対応数が増加し、顧客の売上げに貢献しています。(マルチスキル・コールプランニング有り)	インバウンド:300席 アウトバウンド:100席
C社(製薬)	医師、MR、薬剤師からの各種医薬品等に関する問い合わせに対応できるようにカスタマイズを実施しています。	20席
D社(製薬)	医師、MR、薬剤師からの各種医薬品等に関する問い合わせに対応できるようにカスタマイズを実施しています。	40席
E社(通信)	オペレータ向けの応対支援システム導入。契約内容や通信機器に対する問い合わせ受付、トークスクリプトによる品質平準化に対応いたしました。	3拠点 1300席
F社(健康食品)	通信販売に関する受注センターとして、申込み受付、受注、出荷処理などができるよう構築いたしました。	50席
G社(教育)	通信教育に関する申込み受付、教材内容問い合わせ、教材在庫管理を可能にする仕組みを構築。また、受講生の進捗状況管理やの追加受講に関するプレビュー発信の仕組みも実現しています。	200席

システム要件

- アプリケーションサーバ OS:WindowsServer2003(「IIS6.0」,「.NET Framework2.0」が動作する環境)
- データベースサーバ 「Oracle Database 10g」が動作する環境
- クライアント推奨スペック OS:Windows XP Professional Service Pack1  
本体:CPU:Pentium M 1.2GHz以上 メモリ:1024MB以上  
HDD:1GB以上の空き容量

※掲載されている製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは該当する各社の商標または登録商標です。

SCSK カスタマーセンター

(SCSKの製品・サービスに関するお問い合わせ受付窓口)



0800-500-4000 (無料)

受付時間/月～金 9:00～18:00(祝日、年末年始、当社指定日を除く)  
※携帯電話でのお問い合わせ TEL:03-6670-2990

本製品・サービスに関するお問い合わせは下記まで

SCSK株式会社

- 豊洲本社 〒135-8110 東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント TEL:03-5166-2500
- 青山オフィス 〒107-0062 東京都港区南青山2-26-1 SCSK青山ビル TEL:03-6438-3901
- 西日本 千里オフィス 〒560-0083 大阪府豊中市新千里西町1-2-2 住友商事千里ビル TEL:06-6833-2600
- 西日本 北浜オフィス 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル TEL:06-6223-8800
- 中部 丸の内オフィス 〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内3-5-10 住友商事丸の内ビル TEL:052-951-0396
- 中部 栄オフィス 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-25-11 ニッセイ村瀬ビル TEL:052-954-8481
- 九州オフィス 〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-30-23 博多管絃ビル TEL:092-472-5800