
クラウド型音声基盤サービス ～PrimeTiaas～

ソリューション事業部門

AMO第三事業本部

本部長 蔦谷 洋輔

2017年6月7日



夢ある未来を、共に創る。

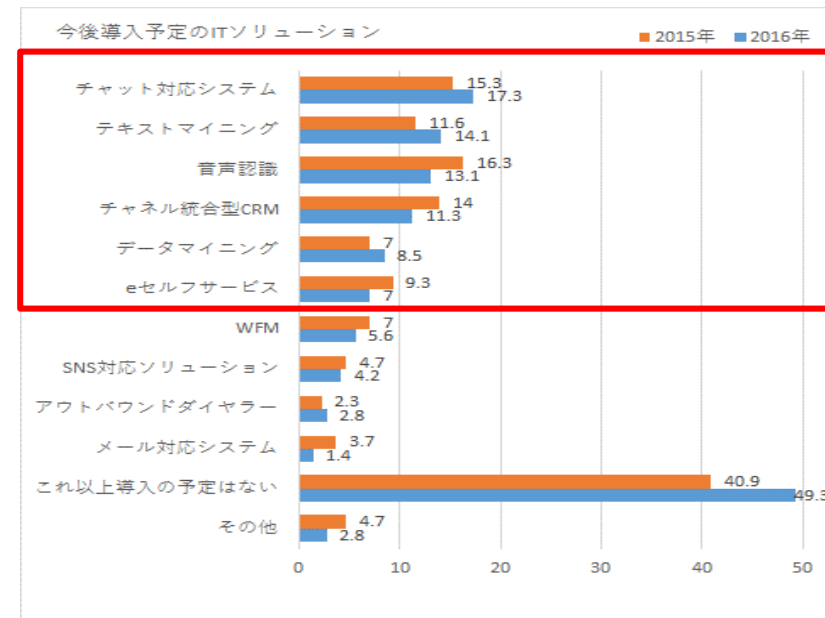
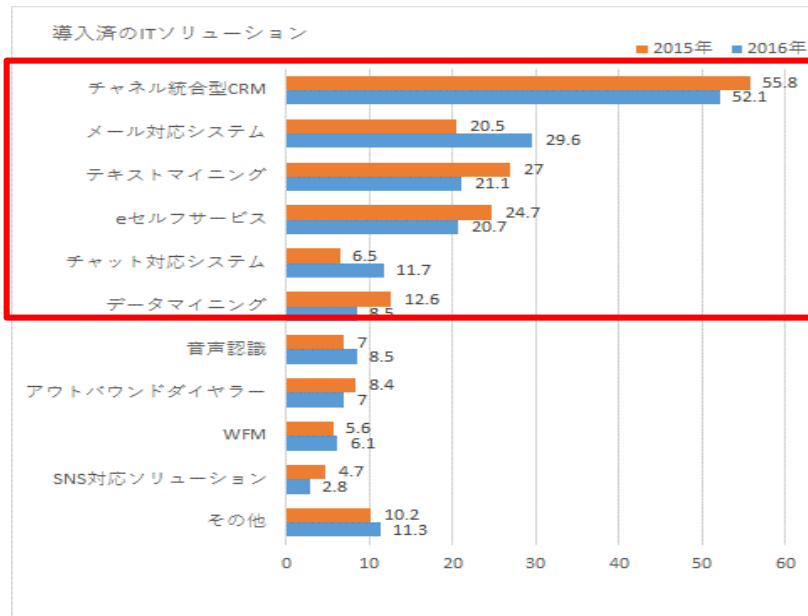
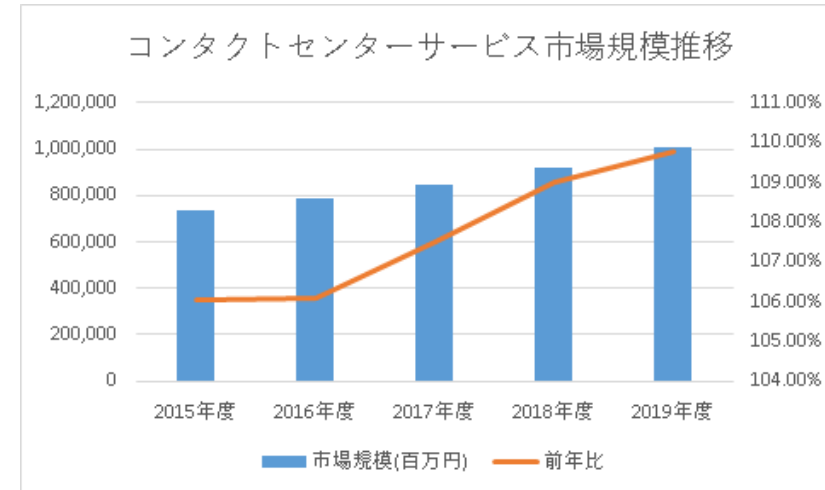
市場環境

- 国内コンタクトセンターサービス市場全体は2016年時点で7,850億円。
- 2019年には1兆円に成長見込み。

※出典：ミック経済研究所

コンタクトセンターにおけるIT投資動向

- コンタクトセンターにおけるIT投資動向は、オムニチャネル関連ソリューションが上位を占める。





クラウドで 「コンタクトセンター」を 構築・運用

 **Cloud-based Contact Center**

導入、保守、運用コストの大幅カットを実現
最短2ヶ月のスピード導入が可能



基本サービス



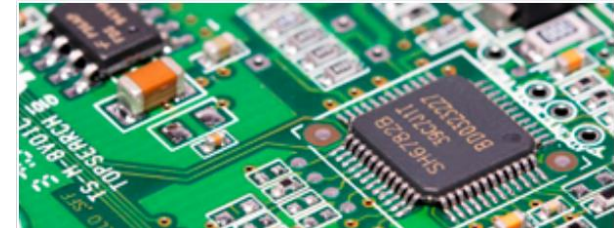
> Telephony

仮想PBX
ハードフォン / ヘッドセット
CMS (レポート / 管理ツール)



> サービスデスク

インシデント管理
サービスレポートのご提供
お問い合わせ



> システム監視・保守

システム監視
ハードウェア故障対応

オプションサービス

> Recording

全通話録音 / 再生機能

> Tools

SCSKオリジナルツール
アパイア社製ツール

> CTI

CRMアプリケーション
との連携

> Sandbox

検証用仮想PBX

> Network

回線手配
ネットワーク構築

> 教育・研修

コールセンターシステムの
教育カリキュラム

> システム運用

システム運用サポート

> アウトバウンド

プレディクティブダイヤラー ※導入費用・保守・運用については別途ご相談となります。

> オムニチャネル・クロスチャネル対応

※導入費用・保守・運用については別途ご相談となります。

導入

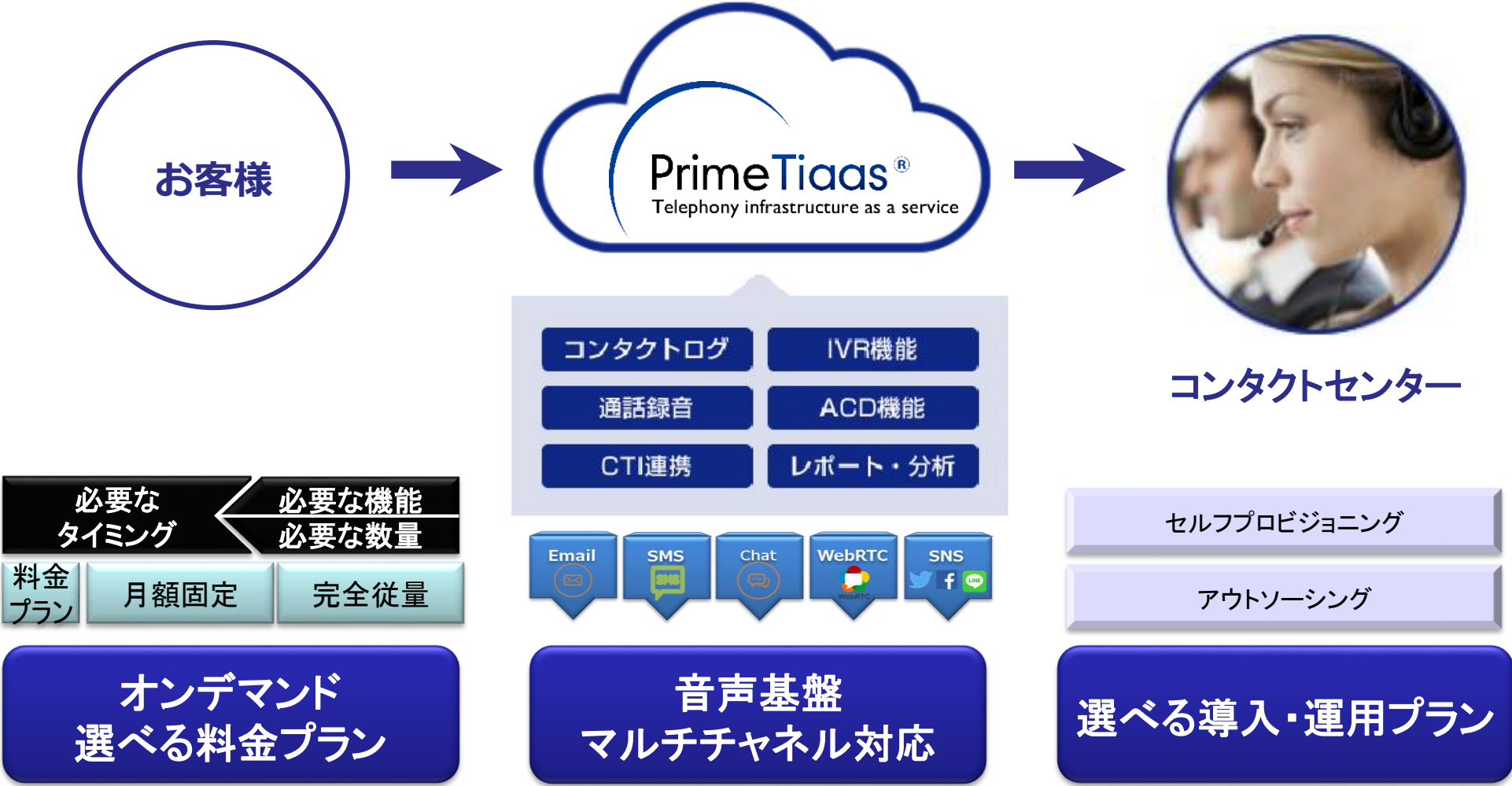
> 導入サービス

セルフ導入 / 導入支援 / コンサル支援

小売（テレビショッピング）



- テレビショッピングの注文を受けるコンタクトセンターをPrimeTiaasで運用。
- オムニチャネルに対応すべく、PrimeTiaasを、マルチチャネル化し
全てのチャネルからの注文を、リアルタイムに連動して受けられるよう機能拡張。



お客様とのコンタクトを取るための全てのチャネルを、クラウド型で提供するサービス基盤へ。

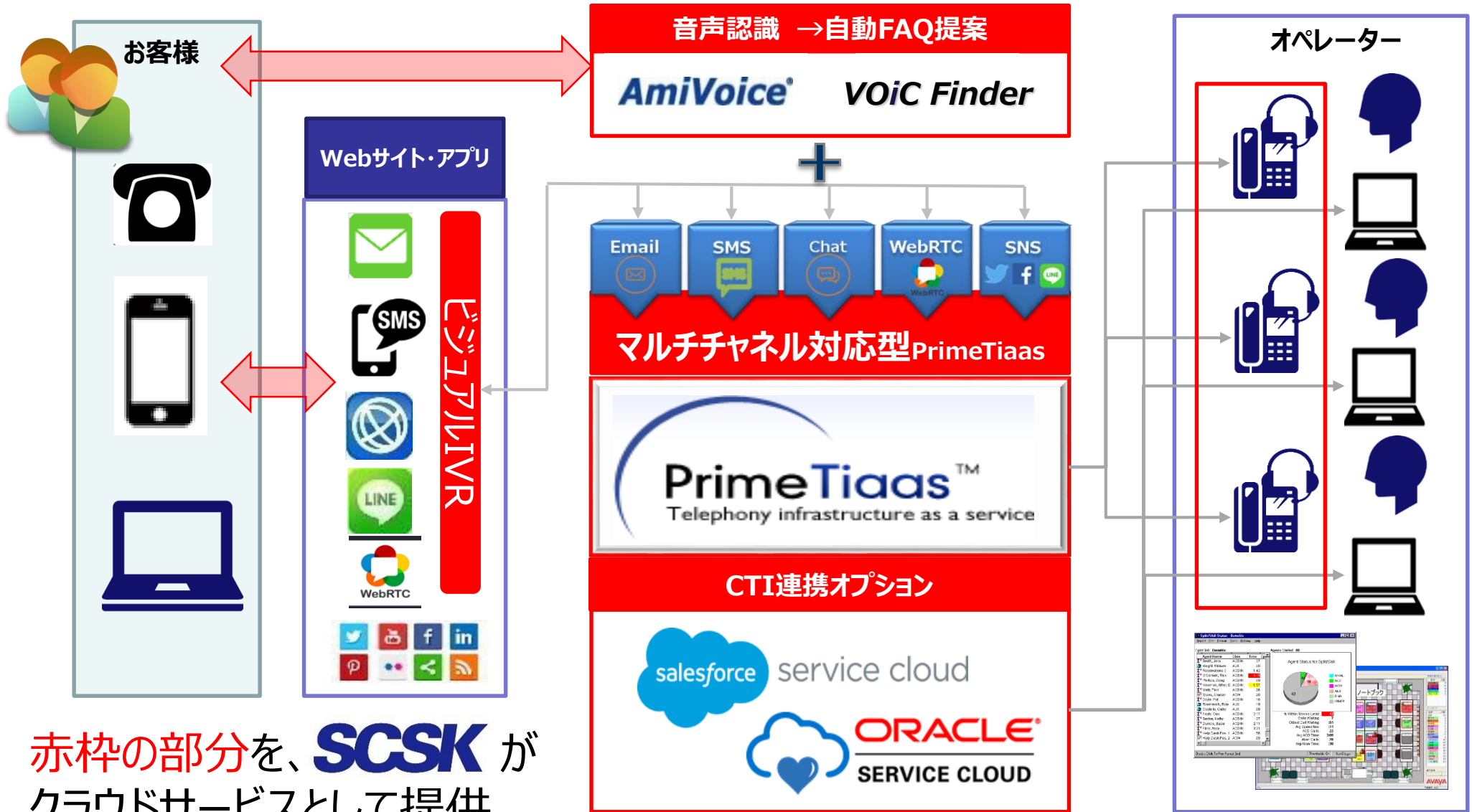
金融業、製造業でのコンタクトセンターでは、音声基盤には「PrimeTiaas」を、CRMシステムには既にデファクトスタンダードになりつつある「Salesforceや」、コールをWebに誘導するための「Oracle ServiceCloud」を組合せてコンタクトセンターを実現しています。

ALL CLOUD CONTACT CENTER

SCSKは、コンタクトセンターに関わる全ての仕組みを、
クラウドサービスとして提供する事が可能です。



PrimeTiaasとCloud CRMを組合せて、オムニチャネルコンタクトセンターを実現



豊富な導入実績と手厚いサポート

- SCSKはGold Consulting Partnerとして、Salesforceに対する高度な技術を保有。
- 豊富な導入実績と定評のある手厚いサポートサービスが評価されている。



コンタクトセンター領域での実績

- PrimeTiaasとの連携をはじめとした多くの事例があり、Salesforceのパートナーではトップクラスの技術力を有している。

