
コールセンター向けクラウドサービス「transera」を日本で提供開始

～ 小規模なコールセンターから大規模コールセンターまで対応 ～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役会長兼 CEO:中井戸 信英、以下SCSK)は、Transera Communications, Inc.(本社:米国カリフォルニア州サニーベール、President & Chief Executive Officer: Prem Uppaluru、以下 Transera 社)のオペレーションパートナーとして、同社のコールセンター向けクラウドサービス「transera(トランセラ)」の日本国内での提供を2014年6月より開始します。また、株式会社セールスフォース・ドットコム(以下セールスフォース社)が提供する「Service Cloud」とのクラウド間連携によりコールセンター業務を「Service Cloud」で一元的に行うことができる新機能「Transera Call Center App for Salesforce」の提供を2014年7月より開始します。

1. 「transera」の概要

「transera」は、ACD(着信呼自動分配)、IVR(音声メニュー)、CTI(テレフォニー連携)、通話録音などのコールセンター機能をクラウド型で提供するサービスです。クラウドに仮想的なコールセンターシステムを構築することで高い拡張性を提供し、必要な機能を、必要な時に、必要な分だけご利用いただけるメンテナンスフリーなシステム構築を実現します。OTT^{※1}での機能提供により、既設のオフィスPBXにACD/CTI機能をクラウドからアドオンしてハイブリッド型のコールセンターシステムを構築するなど、これまでにない新しいシステム構築を可能とします。拠点分散型コールセンター、在宅オペレーター、海外拠点など、コールセンターのさまざまな運用形態に対応することができます。

また、「transera」はクラウド間連携を柔軟に実現します。セールスフォース社「Service Cloud」との連携として、Open CTI対応のエージェント・デスクトップ^{※2}をはじめ、7月にリリースする新機能ではクラウド間連携を強化し、コールセンターの管理・運用業務を「Service Cloud」で一元的に行うことのできる機能「Transera Call Center App for Salesforce」を提供します。本機能により、稼働状況モニタリング、コールフロー作成、レポートニングなど、スーパーバイザーの管理業務、コールセンター管理者の運用業務まで、「transera」の提供する各種機能を「Service Cloud」で行うことができます。

※1 OTT(Over The Top)・・・ネットワーク種別あるいは回線を提供する通信事業者によらずサービスを提供する提供形態

※2 エージェント・デスクトップ・・・Webブラウザで動作するオペレーター向け操作ツール。Open CTI対応により「Service Cloud」でのスクリーンポップ(着信時の発信者情報に基づき、関連する顧客情報を自動表示する機能)などが可能。

2. 「transera」の特長

・短期間でのシステム構築、導入/運用費用の低減

大規模工事や煩雑なインストール作業を行うことなく、短期間でのコールセンター構築が可能です。自社設備

で運用する場合と比べ、初期投資を大幅に低減します。また、機器やソフトウェアのメンテナンス、アップグレードが不要なため、メンテナンスフリーなシステム運用が可能です。

また、月々のご利用席数に応じた月額課金モデルのため、お客様のニーズに合わせて「必要な時に、必要な分だけ」ご利用いただくことができます。繁忙期やイベントなど、一時的な増席が必要な場合でも安心してご利用いただけます。

・柔軟なシステム構築

キャリアフリー

固定電話/携帯電話/IP電話など、アクセス種別によらず、電話とインターネットがあれば、すぐに、どこからでもコールセンター業務を開始できます。拠点分散型、在宅型など、さまざまな運用形態を組み合わせたコールセンター構築が可能です。

インストールフリー

オペレーターおよび管理者向けGUI(グラフィカルユーザーインターフェース)はブラウザベースのため、アプリケーションをインストールすることなくご利用いただけます。

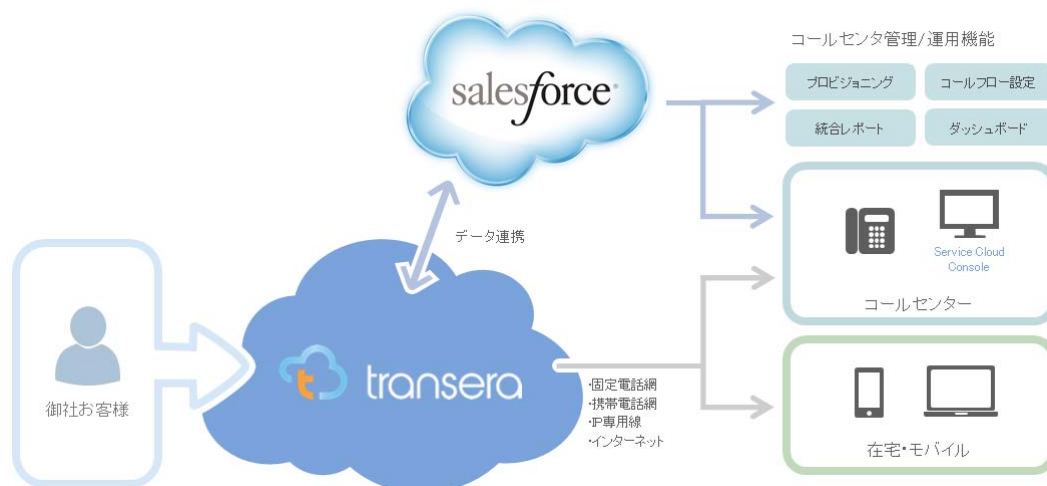
・セルフプロビジョニング

コールセンターの各種設定をユーザーフレンドリーなGUIを使って、いつでも簡単にお客様自身で行うことができます。これまで保守業者に依頼することで発生していた各種設定変更費用は不要です。

・複数拠点を一元管理

複数拠点のコールセンターを仮想的に統合し、場所・システムを問わず、最適なオペレーターに着信させることにより稼働率の向上を実現します。インハウス、アウトソーサー、在宅型、そして海外拠点のローカル・コールセンターでも、一元管理・運用が可能です。

「transera」のサービス構成



※必要な機能をパッケージ化して提供



3. 提供価格

標準価格：月額11,550円／席(税抜)～ ※10席で利用契約期間が1年間の場合

4. 販売目標

2014年度に20社へ提供

Transera Communications 社について

Transera Communications社は、2004年シリコンバレー(カリフォルニア州サニーベール市)に設立。クラウド型コールセンターサービスの先駆者として全米向けのサービスを開始。現在、世界30カ国以上でサービスを提供しています。同社のもつユニークなソリューションは、グローバルにビジネスを展開する企業のコールセンター、また24時間運営型のコールセンターやディザスターリカバリ(災害復旧)などミッションクリティカルなコールセンターで採用されており、多くの企業、病院、団体などの重要なパートナーとしてサービスを提供しています。

URL: <http://www.transerainc.com/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

IT プロダクト&サービス事業本部 IP ネットワーク部

transera 担当 三村

TEL:03-4589-0900

E-mail: transera-sales@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 杉岡

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。