

2020年10月1日
SCSK株式会社

クラウドコンタクトセンターサービス「PrimeTiaas SharePack」シリーズから マルチチャネルに対応した上位モデル「Extended」の提供を開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者 谷原 徹、以下 SCSK)は、手軽に使えるオールインワン・クラウドコンタクトセンターサービス「PrimeTiaas SharePack(プライムティアーズ シェアパック)」シリーズから上位モデルとして、マルチチャネルに対応した拡張パック「Extended(エクステンディッド)」を2020年10月1日からサービス提供開始します。

1. 背景

SCSKは、信頼と実績のあるコンタクトセンター向けクラウドサービス「PrimeTiaas」を低コスト、かつ、シンプルな料金体系で提供する「PrimeTiaas SharePack」シリーズのサービスを2020年7月から提供しています。

今回サービスを開始する「Extended」は、基本パック「Basic」(2020年7月1日リリース)で提供しているコンタクトセンターの基本機能に加え、お客様からのご要望が多いマルチチャネル対応機能やコンタクトセンター内の状況監視を行う座席表管理機能、および柔軟なレポート&エージェント管理を実現するコンタクトセンター運用機能をパッケージングしました。

SCSKは、「PrimeTiaas SharePack」シリーズの提供により、コンタクトセンター業務のさらなる効率化や高度化を目指しています。今後も、市場ニーズやお客様のご要望を踏まえた拡張サービスをリリースし、お客様のコンタクトセンター業務の効率化と付加価値向上を支援します。

2. サービス概要

「PrimeTiaas SharePack」シリーズでは以下のサービスを提供します。

サービス名	提供機能	価格
PrimeTiaas SharePack Basic	コンタクトセンター基本機能 (電話機、有線ヘッドセット、通話録音、PBX、簡易IVR、CMSレポート、CRM連携、サービスデスク、システム監視・保守)	月額 10,000 円(税別)／席
PrimeTiaas SharePack Extended	Basicの基本機能に加えて以下を提供 ・マルチチャネル基盤 ・座席表管理 ・コンタクトセンター運用管理	月額 15,000 円(税別)／席

3. 追加機能

(1) マルチチャネル基盤

IVR(Interactive Voice Response: 自動音声応答)マルチチャネル基盤上の個別開発により、アンケート入力、本人認証、留守番電話サービス、注文受付などの機能追加が可能となります。さらに SMS 送信の機能も搭載しており、IVR フローからメッセージを送信することができます。SMS での情報提供を希望するお客様に、URL 付きメッセージを案内し、音声チャネルから Web チャネルに誘導することで、インバウンド業務負荷の軽減、カスタマーエクスペリエンス(CX:顧客体験価値)向上効果が期待できます。

(2) 座席表管理

コンタクトセンターで働くエージェントのステータス(受付可、通話中、後処理、離席など)を、座席表の形でビジュアル化して表示します。エージェントの対応状況や経験値など複数の情報をビジュアルで確認できるため、センターの状況把握が容易になります。また、アラーム発報や通話モニタリング、メッセージの一括送信なども行えるため、生産性の向上、コミュニケーションの向上、対応品質の向上が期待できます。

(3) コンタクトセンター運用管理

CMS(コールマネジメントシステム)レポートをさらに有効活用するためのレポート分析&管理ツールを提供します。ブラウザベースで、リアルタイムに、わかりやすく状況を表示できるため、複雑なコンタクトセンターのオペレーション課題を発見しやすくし、より早い正確な意思決定が行えるようになります。

4. 「PrimeTiaas SharePack Extended」提供内容

(1) 基本機能 : 電話機、有線ヘッドセット、通話録音、PBX、簡易 IVR、CMS レポート、CRM 連携、マルチチャネル基盤、座席表管理、コンタクトセンター運用管理サービスデスク、システム監視・保守

(2) オプション機能 : 在宅勤務、システム運用、通話録音 Web 連携、音声ファイル暗号化

※お客様には、電話回線、お客様拠点内のネットワークをご準備いただきます。

※2021年3月31日までにご契約いただいたお客様には、在宅勤務オプションを3ヶ月間無償提供します。

※(1)、(2)ともに別途、初期費用が掛かります。

※オプション機能の音声ファイル暗号化は、後日リリース予定となります。

5. 「PrimeTiaas SharePack」の特長

(1) 手軽に使えるコンタクトセンター

コンタクトセンターに必要な標準機能に加えて、在宅勤務対応やシステム運用・保守などコンタクトセンター運営に必要なサービスをオールインワンでご提供します。手軽にコンタクトセンターサービスの利用を開始できます。

(2)コストパフォーマンスの良さ

マルチテナント型のサービス提供により、大規模コンタクトセンター向けクラウドサービスとして信頼と実績のある PrimeTiaas をお得に利用できます。

(3)短期間でコンタクトセンター基盤を構築

各種システム設定は、事前に定義されたシステム設定ライブラリから選択いただくことで、スピード導入を実現します。

(4)シンプルでわかりやすい価格体系

月額サブスクリプション方式で提供します。席単価は固定で、利用する機能によって単価が積みあがることなく、安心してご利用いただけます。

6. 提供目標

「PrimeTiaas SharePack」シリーズで、今後 3 年で 4,500 席の提供を目指します。

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

コンタクトセンターサービス事業本部

E-mail: primetiaas-info@ml.scsk.jp

URL: <https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/>

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

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。