

日本 NCR、オールインワン SIP コンタクトセンター・パッケージを販売開始

埼玉県を中心に展開する地銀、武蔵野銀行で採用決定

日本 NCR(本社:東京都中央区、代表取締役社長:諸星俊男)は、コンタクトセンターに必要な機能を従来の半分の期間で安価に導入可能な NCR オールインワン SIP コンタクトセンター・パッケージの販売を開始します。第一弾として、地域で最も信頼されるワンランク上の銀行を目指す株式会社武蔵野銀行(本店:さいたま市)での採用が決定しました。

本システムは、コンタクトセンターの必要な機能を全て網羅しながら、低価格に抑えた、100 席以下の中小規模のコンタクトセンター向けパッケージソリューションです。

CRM アプリケーション Microsoft Dynamics® CRM 2011 を採用し、NCR の CTI 制御ソフト「NKS」*と連携。電話の呼制御を行い、顧客サポートが必要なインバウンド業務やキャンペーン等を案内するアウトバウンド業務を能率よくこなします。日頃使い慣れたマイクロソフト Office 製品と共通のルック&フィールなので画面操作の親和性が高く、要員教育期間が短縮できます。

*「NKS」は、オールインワン SIP サーバーを始め、各社の CTI ソフトウェアとクライアントアプリケーションを中継する NCR ソフトウェアです。

システム構築、運用管理、保守は、金融機関を始め様々な業界でのコンタクトセンター構築で長年の実績がある日本 NCR が全国ネットで提供します。

NCR オールインワン SIP コンタクトセンター・パッケージの主な特長は以下の通りです。

- ① オールインワン SIP (Session Initiation Protocol) サーバーの採用
 - ACD(自動呼分配)、IVR(自動音声応答)、CTI(コンピューターアプリケーション連携)、呼量統計、通話録音機能を全て標準提供
 - IVR コールフローやカレンダー設定をお客様自身で容易に変更・管理できる GUI を実装

News Release

- ② Microsoft Dynamics® CRM 2011 を採用した柔軟な業務アプリケーション
- コンタクトセンターの基本機能を全て実装済
 - コンタクトセンターでの使用を前提としたカスタマイズで操作性を向上、入力負荷を軽減
 - 銀行業務に合わせたインバウンド・アウトバウンドのテンプレートを用意
 - 使い慣れたマイクロソフトの画面デザイン、マイクロソフト製品との高い親和性
 - 世界のユーザーからの要望やトレンドに合わせて進化する Dynamics CRM の機能拡張を反映
- ③ 自由を選べる設置・利用形態
- 自社設置型、SaaS 型、どちらでも利用シーンに合わせた選択が可能
 - また、自社設置型から SaaS 型へ、SaaS 型から自社設置型への変更も可能
 - 汎用の PC Server に Windows Server 2008 を組み合わせて使用
 - 冗長構成、サーバー仮想化にも対応

今後、当社では長年の導入・運用実績のある金融機関をはじめ、多くの業種にオールインワン SIP コンタクトセンター・パッケージの販売を積極的に展開します。