

2011年1月26日
株式会社日立製作所

SaaS型コンタクトセンターサービスを販売開始 オペレータ席数 30 席、月額 75 万円(税抜)から利用可能

株式会社日立製作所(執行役社長:中西 宏明/以下、日立)は、企業や行政機関向けに、ネットワークを介して日立のデータセンターに構築したコンタクトセンターシステムを利用できる SaaS 型サービス「CommuniMax コンタクトセンターサービス」(以下、CommuniMax/CC(コミュニマックス/シーシー))を 日立のクラウドソリューション「Harmonious Cloud」のラインアップの一つとして 1月 27 日から販売を開始します。本サービスは、コンタクトセンター業務に必要な設備や機能を月額料金制にて提供するサービスです。問合せ対応要員(オペレータ)席数 30 席、75 万円(税抜)から利用が可能で、交換機やサーバなどのシステムを企業や行政機関内に構築することなく、コンタクトセンターを迅速に立ち上げることが可能となります。

近年、顧客満足度向上や問い合わせ対応業務の効率化を目的に、多くの企業や行政機関がコンタクトセンターを構築・運営し、円滑な問い合わせ対応を実施するとともに、収集した顧客の声を企業の経営戦略や行政施策に反映する役割も担ってきています。一方、コンタクトセンターは、繁忙期など季節要因による業務量の変化に柔軟に対応することが求められており、システム導入・運用管理コストの低減や保守などの運用管理負荷の軽減を実現していくことが課題となっていました。

本サービスは、コンタクトセンター業務に必要な構内交換機の PBX^{(*)1}や CTI^{(*)2}サーバ、IVR^{(*)3}装置や通話録音装置などの設備、稼働レポート発行などの機能を月額料金制にて提供するサービス^{(*)4}です。オペレータ席数は、30 席から利用可能で、業務の状況に応じて 5 席単位で変更でき、最大 1,500 席まで拡張できます。利用する設備は、日立のデータセンターに設置しており、高信頼性と高拡張性のあるシステム環境を実現します。

また、オプションメニューとして、企業や自治体内に保有している顧客情報管理システムの CRM^{(*)5}サーバや株式会社セールスフォース・ドットCOMの SalesforceCRM サービスとの連携も可能となっております。

これらにより、コンタクトセンター業務でのシステムの初期導入および運用コストの低減、運用管理負荷の軽減を実現します。

*1 PBX : Private Branch eXchange の略、構内交換機

*2 CTI : Computer Telephony Integration の略、電話などの通信手段とコンピューターを統合する技術

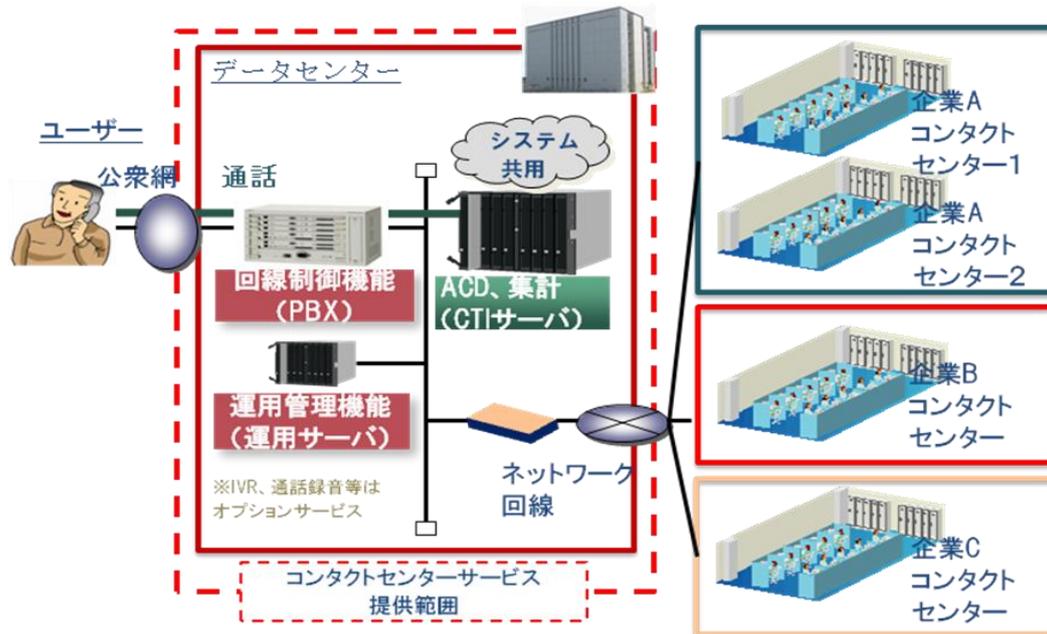
*3 IVR : Interactive Voice Response の略、自動音声応答装置

*4 本サービスは、日立の IP テレフォニーサーバ「IPTOWER-SP」シリーズ(PBX)と日立情報通信エンジニアリング株式会社のコンタクトセンターシステム「CTNET/IX(CTIサーバ)」などの日立グループ製品を組み合わせ構築しています。

*5 CRM : Customer Relationship Management の略で顧客との長期的な関係構築のしくみ

日立は、今後も、顧客や市場ニーズに対応した機能やサービスを拡充し、小規模から大規模に対応した「CommuniMax/CC」の提案、導入を積極的に進めていきます。

■本サービスの利用イメージ



■価格、ならびに提供開始時期

名称	概要	価格(税込)	サービス開始時期
CommuniMax コンタクトセンターサービス	[基本サービス] 通話機能、ACD ^{(*)6} 機能、運用維持管理、運用レポート発行、運用データバックアップ、ヘルプデスクサービス、オペレーターグループ情報登録	30席 月額 78万7,500円から ^{(*)7} (税抜 75万円)	2011年 4月1日

*6 ACD : Automatic Call Distributor の略、着信呼をオペレーターに自動的に振り分ける機能

*7 初期費用、回線費用などは、別途必要となります。

■CommuniMax/CC のホームページ

<http://www.hitachi.co.jp/products/it/network/communimax/cloudservice/contactcenter.html>

■関連ホームページ

日立クラウドソリューション Harmonious Cloud : <http://www.hitachi.co.jp/cloud/>

日立 通信・ネットワーク : <http://www.hitachi.co.jp/network/>

CommuniMax ネットワークソリューション : <http://www.hitachi.co.jp/communimax/>

■他社商標注記

- ・Salesforce、Salesforce CRM は米国その他の国における米セールスフォース・ドットCOMの登録商標です。
- ・記載の会社名および製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社

ネットワークソリューション事業部 ネットワーク販売推進センター【担当：秋山】

〒140-8573 東京都品川区南大井 6-26-2 大森ベルポートB館

TEL：03-5471-2211 (ダイヤルイン)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
