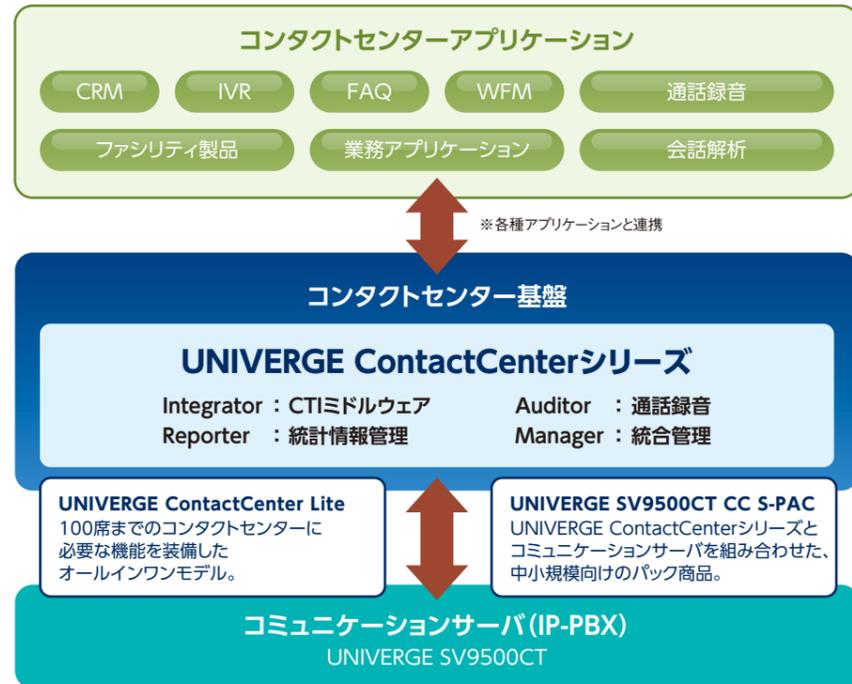


製品構成と主な機能

UNIVERGE ContactCenter シリーズは、4つの製品から構成されています。UNIVERGE SV9500CTが提供するACD/OAI機能を利用し、各種アプリケーションとの連携を図り、カスタマーエクスペリエンスの最大化を推進するソリューションを提供します。



ACD: Automatic Call Distribution OAI: Open Application Interface CRM: Customer Relationship Management IVR: Interactive Voice Response FAQ: Frequently Asked Questions WFM: Workforce Management CTI: Computer Telephony Integration

構成製品名	主な機能
UNIVERGE ContactCenter Integrator	CRM連携機能、DBルーティング、アウトバウンド機能、電話機連携ツールバー、IVR連携機能
UNIVERGE ContactCenter Reporter	リアルタイム表示、統計レポート出力、表示/機能のロール対応、表示灯リレーユニット・LEDボードなどのファシリティ連携、大型表示盤との連携、リアルタイム情報API
UNIVERGE ContactCenter Auditor	内線録音機能、外線録音機能、CRM連携API 通話検索(発着時間・内線番号・発信者番号・オペレーターID/氏名・CALL-ID他)
UNIVERGE ContactCenter Manager	オペレーター管理、受付グループ管理、統計グループ管理、システム管理、IVR連携

●本製品は、仮想化ソフトウェアVMware上でも動作します。

安全に関する
ご注意



本製品の設置・接続・使用に際しましては、取扱説明書などに記載されております注意事項や禁止事項をあらかじめ熟読のうえ、必ずお守りください。

お問い合わせは、下記へ

NEC UNIVERGEインフォメーションセンター

E-mail: univegeinfo@usc.jp.nec.com

<https://jpn.nec.com/univerge/contactcenter/>

モバイルから
ご確認いただくには
こちら



●UNIVERGEは、日本電気株式会社の登録商標です。本紙に掲載された社名、商品名は各社の商標または登録商標です。
●本製品(ソフトウェア含む)は、外国為替及び外国貿易法の規定により、規制貨物等に該当する場合は、日本国外に持ち出す際には日本政府の輸出許可申請書等必要な手続きをお取りください。
●本紙に掲載された製品の色は、印刷の都合上、実際のものとは多少異なることがあります。また、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。

コンタクトセンターソリューション基盤

UNIVERGE ContactCenterシリーズ



NECの卓越したネットワークとITの融合技術をベースに、あらゆる規模のコンタクトセンター環境にフィットする高い品質と抜群のスケラビリティを実現しています。

お問い合わせに対する迅速で的確な対応により、お客様に高い満足度を提供し、その生の声を明日のビジネスへすばやく活用すること。企業にとってはもっとも重要なこの課題に、「UNIVERGE ContactCenterシリーズ」がお応えします。高品質な顧客対応や、コンタクトセンターの効率的な運営はもちろん、蓄積される情報の的確な統計分析を支援し、顧客接点の最前線であるコンタクトセンターを経営戦略へと直結させる、確かなマネジメント基盤を提供します。



Scalability

大規模コンタクトセンターの構築

最大25,000席まで一元管理
2020年8月対応予定

Availability

二重化・リカバリサイト運用
シングルポイント障害(SPOF)の軽減
リカバリサイトによる災害対応

Customizability

ログデータ・API提供
柔軟な統計データ活用
各種CRMアプリケーション連携

UNIVERGE ContactCenterシリーズ



お客様に選ばれる理由

コミュニケーションサーバ・CTI・通話録音・統計管理まで、すべての製品を自社で開発しています。

大規模センターに求められる安定性を、あらゆる規模のコンタクトセンターで実現します。

国内&グローバルで豊富な実績を誇る、コミュニケーションサーバと連携した統合コンタクトセンター製品です。

データセンターやコンタクトセンター拠点で、豊富なBCP対策を実現します。

セルフカスタマイズが可能な、業界屈指の高度なレポート機能を提供します。

ブランドデザインから提案、構築、保守までの一貫した手厚いサポートをおとどけます。

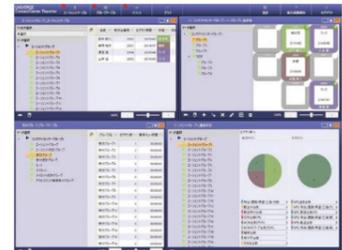
リアルタイム画面・ヒストリカルレポート

刻々と変わる状況を座席表や受付グループリスト表などリアルタイムに表示します。また、蓄積した通話情報をテンプレートで詳細に出力します。オペレーター支援の強化、運用状況の分析に活用できます。

エージェントテーブル

座席表

呼履歴統計 呼サマリーレポート



グループテーブル グラフ表示

呼出日時	呼出先	呼出種別	呼出内容	呼出結果	呼出時間	呼出回数															
2019/09/04 10:00:00	010-1234-5678	010	010-1234-5678	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010
2019/09/04 10:00:00	010-1234-5678	010	010-1234-5678	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010	010

インテリジェントルーティング

各種ルーティングにより適切なオペレーターに着信させることで、よりスムーズかつ質の高い対応を実現。カスタマーエクスペリエンスの向上につなげます。

- ラストコール
- 顧客区分
- 比率着信
- 市外局番
- IVR連携
- スケジュール

ルーティング編集画面例



各システム毎に登録していた設定データを一元的に監視し、web画面から容易に設定変更が行えます。運用変更にかかるコストや期間を大幅に削減でき、設定データの不一致によるトラブルの回避も可能になります。

UNIVERGE ContactCenter Manager 利用イメージ

