

インテック、直観的ユーザインタフェースで操作性を大幅に向上させた コールセンターシステム「CTI-One V6」の提供開始

TISインテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：日下茂樹、以下インテック）は、コールセンターシステム「CTI-One for Aspire（アスパイア）」※1のバージョンアップを実施し、オペレータにやさしくシンプルでわかりやすい操作性を実現した新バージョン「CTI-One V6」を、本日より提供開始します。

■ 背景

サービスに対するお客さまの要求レベルの高まりによって、お客さまと企業との接点となるコールセンターの存在を重視する企業が増えています。お客さま満足度の向上、電話対応履歴を基にしたマーケティングへの活用など、企業の経営戦略において、コールセンターの役割は重要性を増しています。

お客さまからの問い合わせや商品注文は、メールやWebサイトで対応するケースが増加する一方、より複雑な内容の問い合わせには電話の利便性は高く、また高齢化が進む時代においては、身近にある電話はお客さまと企業を結ぶ重要な接点であり、今後もコールセンターの機能は重要視されていくものと思われまます。

■ 新バージョン「CTI-One V6」の新機能

インテックは、これまで中小規模コールセンター向けに低価格で高機能なコールセンターシステム「CTI-One for Aspire」を提供してきました。新バージョン「CTI-One V6」では、あらたにオペレータ視点から操作性を迫及し、コールセンター業務の効率化を支援します。

「CTI-One V6」の主な特長は、以下の3点です。

① 直観的な操作性

オペレータが操作する画面のデザインをやさしくシンプルでわかりやすく刷新しました。



※画面イメージ プルダウンボタンをクリックすると、詳細情報が表示されます。

② オペレータの増員にすばやく対応

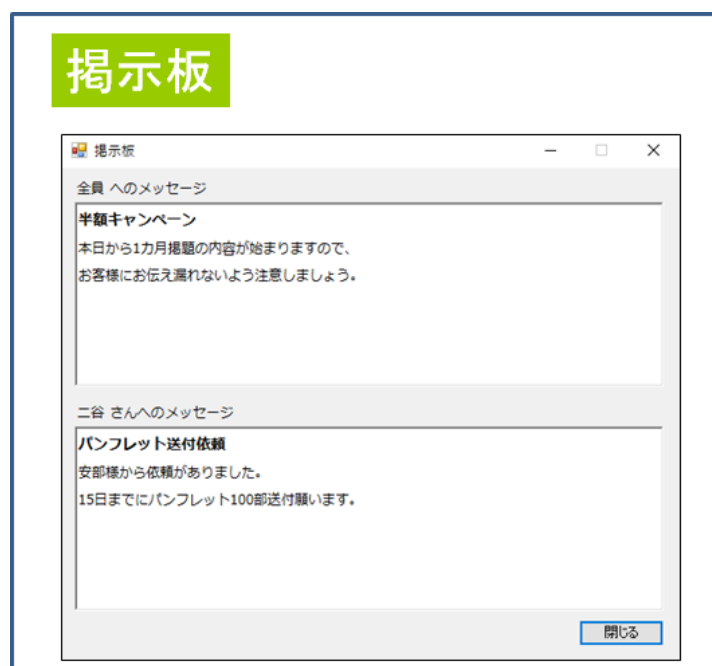
これまでの Windows アプリケーション版に加えてブラウザ版（IE）を提供します。これにより、クライアント PC にアプリケーションをインストールせずに利用することが可能になり、オペレータの増員時にも利用環境をすばやく用意することができます。



※画面イメージ

③ オペレータ業務の効率化

相手先をクリックすることで簡単に発信できる電話帳機能やオペレータ間で情報共有ができる掲示板機能、新オペレータの教育に有効なトークスクリプト機能など、オペレータにとって便利な機能を充実させ、オペレータ業務の効率化を図ります。



※画面イメージ

■ 提供価格

基本構成（10 席の場合）：190 万円～（AspireUX 機器、導入費用および初年度保守料は含まれていません。）

既存ユーザー様が「CTI-One V6」へバージョンアップされる場合は、特別割引価格にて販売します。

■ 今後の展開

「CTI-One V6」は、各種 CRM やお客さまが独自に構築したアプリケーションとの連携も可

能です。また、通話録音データを安全に保管するバックアップなど様々なオプションサービスも提供します。インテックは、トータルなコールセンターソリューションで、企業の経営戦略を強力に支援し、2017年からの3年間で100社への導入を目指します。

※1 CTI-One for Aspire

CTI-One for Aspire は、インテックが開発・販売するコールセンター構築用 CTI システムです。NEC プラットフォームズ社のオフィスコミュニケーションゲートウェイ「UNIVERGE Aspire UX」と連携し、インテリジェント ACD 機能、自動発信機能や統計レポート機能などコールセンターで必要とされる CTI 機能を低価格で提供します。

参考) 製品ホームページ https://www.intec.co.jp/service/detail/cti_one/

インテックについて

お客さまの経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT分野において幅広く事業を展開しています。特に、データセンター事業は、東京、横浜、大阪、富山などのデータセンターを高速回線で接続した高信頼性サービスを提供しています。インテックは、創業以来 50 余年にわたって培ってきた技術力をもとに、安全・安心で、便利で、Smart で、心地よい社会の実現を目指し、挑戦を続けてまいります。

T I S インテックグループについて

T I S インテックグループはグループ会社約 60 社、2 万人が一体となって、それぞれの強みを活かし、日本国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客さまのビジネスを支える I T サービスをご提供します。

※本文に記載されている会社名、商品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

※記載した内容は本発表日現在のものです。

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社インテック 東京総務部 広報グループ E-Mail : press@intec.co.jp
担当 : 谷本 TEL : 03-5665-5101 FAX : 03-5665-9813

【サービスに関するお問い合わせ】

株式会社インテック ネットワーク&アウトソーシング事業本部 N&O 事業推進部
E-Mail : net_info@intec.co.jp
担当 : 山田(康) TEL : 045-451-2398 FAX : 045-451-2388