

リプレースの局所化でコスト最小化と運用継続性を実現

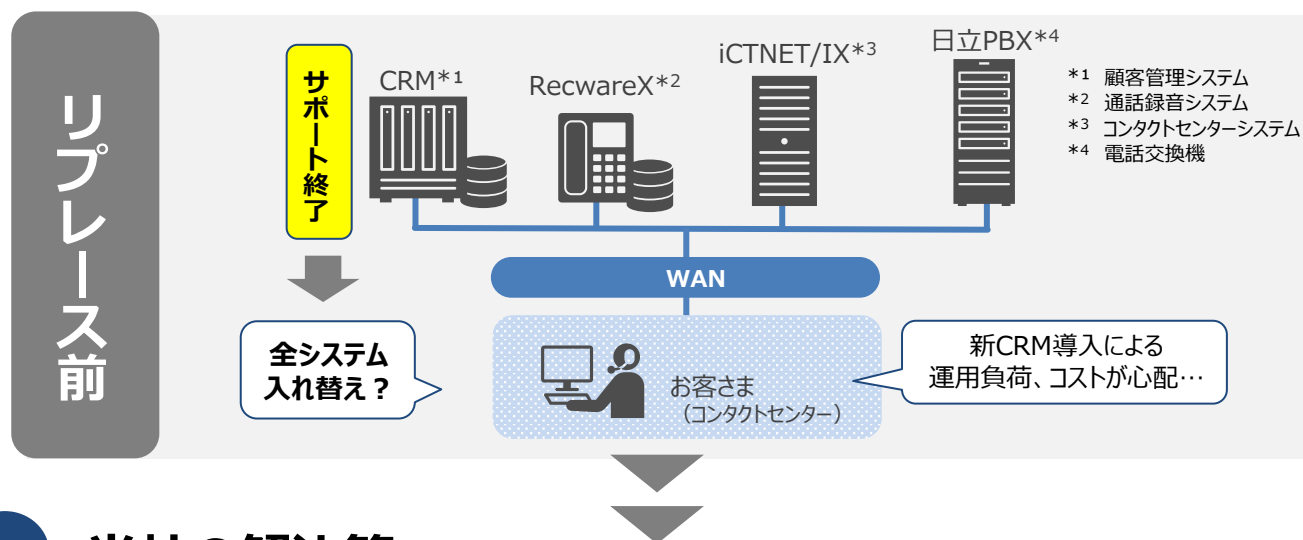
コンタクトセンター向けシステムリプレース

背景

自社でコンタクトセンターを運営していた某社では、現行CRMのサポート終了により、周辺機器を含めたシステム全体の見直しが必要になりました。お客さまは現行システムに不満はなかったため、新CRMをコアとしたリプレースが最善と考えていました。

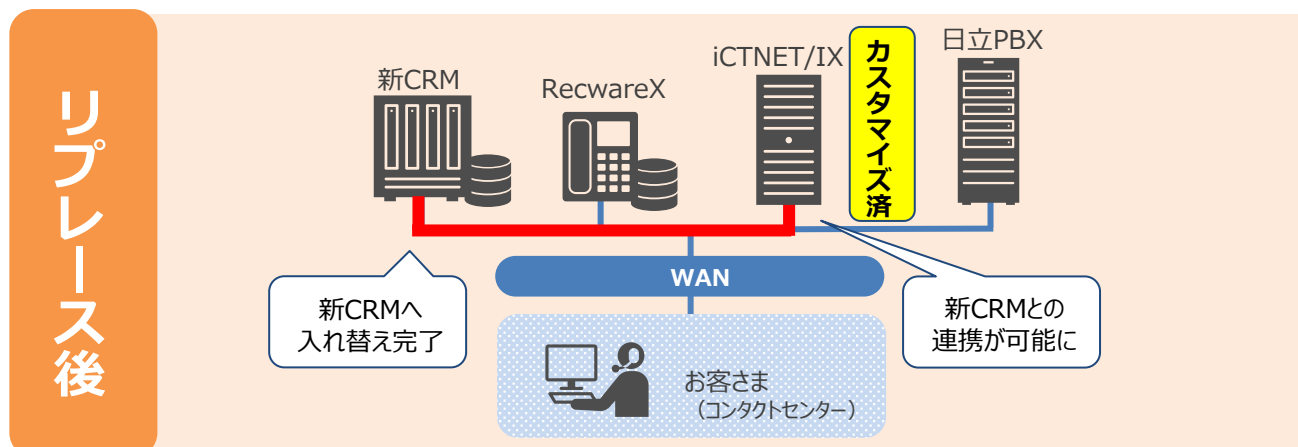
お客さまの課題

- 既存のCRMはサポート期間が終了してしまう
- CTIシステムは使い慣れた現行品のバージョンアップで対応したい
- 新CRM導入によって発生する作業負荷やコストを最低限に留めたい



当社の解決策

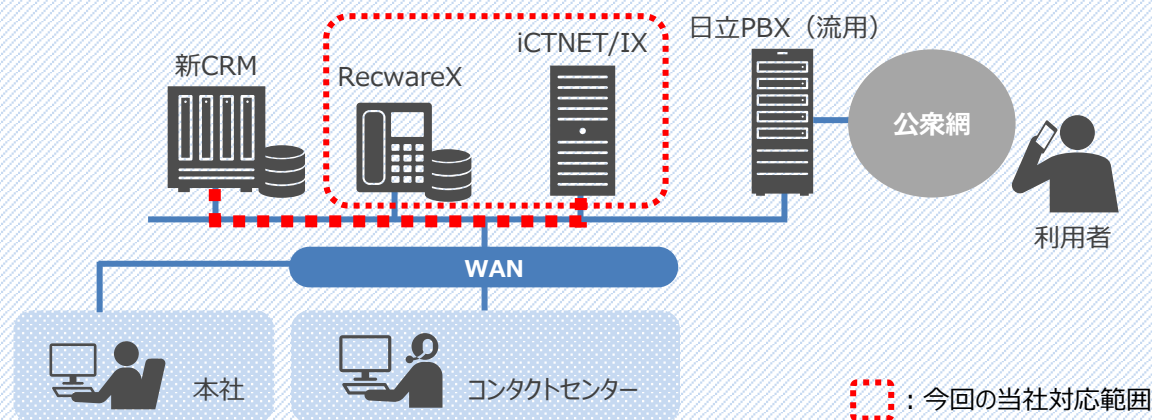
- 新しいCRMベンダーと共にCRMを提案
- 新CRMとのインタフェース(CTI側)を個別カスタマイズで対応
- CTI他はバージョンアップとし運用負荷軽減、コストを最小限に抑えて納入



当社が提供するもの

新CRMとのインタフェースをカスタマイズしたCTI、通話録音システム、機器の構築サービス、保守サービスをご提供します。

システム構成図



当社が提供するもの	役割	導入効果
iCTNET/IX （バージョンアップ）	コンタクトセンターシステム	着信呼分配、IVR制御、業務アプリケーション連携、稼働率の見える化による業務効率向上
RecwareX （バージョンアップ）	通話録音システム	内部統制・コンプライアンス対策・顧客トラブル防止に貢献
構築・保守サービス	コンタクトセンターシステムおよびCRMの入れ替えにかかわる構築・保守（導入機器の構築・保守を含む）	仮想環境に適用し、データセンターへのサーバー集約によるコスト低減を実現

当社を選んでいただいた理由

コスト面が気がかりだった中、電話機系システムを踏襲した新システムでは、バージョンアップで提案していただき、使い勝手はそのままに、コスト最小化というニーズに寄り添った提案をしてくださったからです。

新規CRMの設置から、CTIの一部インターフェースに関する個別カスタマイズまで一括かつ柔軟に対応してくださる点が非常に魅力的でした。

さまざまな業種のご相談を承ります

当社は今回の事例をはじめとして、金融、流通、公共などさまざまな業種・形態のコンタクトセンターへの対応が可能です。コンタクトセンターシステムの運営に当社のPBX、CTIをはじめとした各種ソリューションとサービスで貢献します。ぜひお気軽にお声掛けください。

※記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です

株式会社 日立情報通信エンジニアリング

〒220-6125

神奈川県横浜市西区みなとみらい2-3-3 クイーンズタワーB 25F

営業統括本部 ビジネス開発本部 ビジネス推進センタ



[当社事例](#)