

基盤製品からソリューションへ飛躍 業界初! All-in-One機能のASP実現

JFEシステムズの「xContact」は従来製品と比べ、機能の種類が大幅に増え、可用性と性能が格段に向上。Un-PBX製品からAll-in-Oneのコンタクトソリューションへと飛躍した。また、ボードレス化により大量回線に対応し、標準搭載された冗長機能が信頼性を高める。複数業務でAll-in-One機能を横串で共有できる点が目新しい。

xContactはコアモジュールにPBX/ACD、IVR、CTI、状況監視、通話録音などの機能モジュールを必要に応じて追加できるオールインワンのIP-UnPBX製品だ。SI作業がシンプルとなり導入しやすい点が大きな特徴である。

新製品のxContactは、このアーキテクチャを継承しながら中身を全面刷新。機能性を大幅アップし、可用性・性能を格段に向上させた。その結果、コンタクトセンター構築に必要な要素を包含したソリューション製品と言える内容となった。

高信頼性、高機能化を実現し 多様化する市場ニーズに対応

大きな機能性アップの1つが「ボードレス化」(VoIP音声処理ボード非搭載)だ。VoIP音声をソフトウェア処理するためサーバーの処理性能を高めていけば、200回線以上が収容でき、サーバー多重化やブレードサーバーでのシステム運用も可能となった。

システムに高い信頼性を必要とするコンタクトセンターで求められる「冗長・負荷分散」機能を標準搭載した点も特長の1つで、これによりサーバーを多重化して簡単に冗長構成をとれる。

この冗長・負荷分散が生きてくるのが新しく実装されたASP機能。1つのシステムの中に複数の仮想システム(テナント)を作り、複数の業務や拠点、企業でオールインワン機能を共有化できる。

xContact System Advantage(製品特長)

オール・イン・ワン継承	PBX/ACD/IVR/Recorder/QM/Report/API
ボードレス	大回線対応の実現(大規模コールセンター)
他社製IP-PBX連携	CISCOなど順次拡張
冗長・負荷分散	安定したシステムの実現(クリティカルな業務への適用実現)
構内交換機機能	事務用電話機としての機能も充実
ASP機能	業務毎に管理・設定・回線制御・セキュリティセグメント
マルチサイト機能	バーチャルコールセンター・在宅コールセンター実現
統合管理ツール	ID・Password・回線等の設定を一元化
プレディクティブ連携	インバウンド・アウトバウンドを1つのシステムで実現
Full SIP対応	内・外線ともにSIPを採用

このASP機能では、CPUやメモリなどハード資源もテナントの稼働状況に応じて動的に割り当てられる。テナントごとにアクセス権限が管理されるので、セキュリティ面も安心だ。

さらに、IP UnPBXの特徴を生かしたマルチサイト機能により、WAN環境で複数サイトを結んだシステムの集中運用を実現する。マルチサイトとASPを併用すると、1つのシステムで様々な運用形態に対応できる。

xContactは他社のIP PBX製品との連携も新たに実現し、高い拡張性を担保している。シスコシステムズ「Cisco CallManager」などと連携すれば、200席以上の大規模コンタクトセンターに適用可能である。

新機能だけでなく、従来からの機能モジュールも大幅にレベルアップしている点

が見逃せない。例えば、PBX機能の拡充として、代表着信や一斉着信、応答拒否など構内交換機機能を追加し、一般の事務用電話機としても使えるレベルとなった。

加えて、従来製品は外線に使えるのがINS 1500のみだったが、xContactではIP公衆網やインターネット網などに対応。柔軟なネットワーク構成をとれるようになり、内外線のフルSIP対応も果たした。

品質管理ツールやヒストリカルレポートなどの画面や帳票のフォーマットも扱いやすさ・見やすさを追求して一新。その上、統合管理ツールを新たに取り入れ、1つの管理画面上で、ID/パスワードやエージェントの登録、回線設定、IVRのフローまでを一元管理する。

xContactは、魅力的なコンタクトセンターソリューションと言える。

お問い合わせ先

JFEシステムズ株式会社
営業本部 プロダクト営業部 コンタクトセンター営業グループ
TEL: 03-3283-7138 FAX: 03-3283-7206
URL: <http://www.jfe-systems.com>