

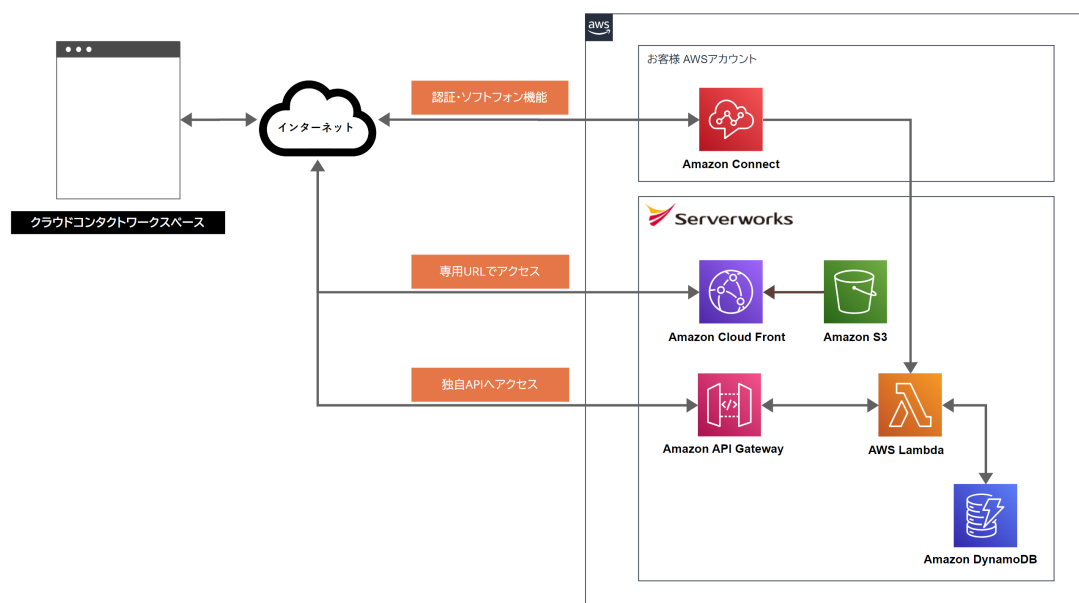
コンタクトセンターの負荷を軽減する『クラウドコンタクトワークスペース』の提供を開始

アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）の AWS プレミアティア サービスパートナーである株式会社サーバーワークス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大石 良、以下：サーバーワークス）は、コンタクトセンター業務の効率化とオペレーターの負荷軽減を目的として、独自に開発した Amazon Connect カスタムソフトフォンである、クラウドコンタクトワークスペースの提供を開始します。

● クラウドコンタクトワークスペースとは

「クラウドコンタクトワークスペース」は、サーバーワークスが独自に開発する Amazon Connect のカスタムソフトフォンです。

Amazon Connect は標準の Contact Control Panel を提供していますが、本ソリューションでは更に電話の機能面を便利に、運用をサポートするダッシュボードの使用が可能になります。



■ 「Amazon Connect」とは

Amazon Connect は、AWS が提供するクラウドベースのコンタクトセンターサービスです。

詳しくはこちら

<https://aws.amazon.com/jp/connect/features/>

● クラウドコンタクトワークスペース機能のご紹介

(1) ソフトフォン利用支援機能

受発信を便利に行うための機能を搭載しています。

例えば、Amazon Connect では複数の電話番号が取得できますが、オペレーターが発信時に利用する電話番号は一つに固定されています。クラウドコンタクトワークスペースのソフトフォン利用支援機能を使うことで、オペレーターが発信元電話番号を任意に切り替えることができるようになります。本機能は、2020年から多くの会社で導入頂いており、各社で希望される共通機能を実装し続けています。

(2) ダッシュボード機能

利用支援機能の他に、ダッシュボード機能が新しく加わりました。

通常キューの状態は、標準ソフトフォンでは確認ができません。クラウドコンタクトワークスペースのダッシュボード機能を利用することで、それぞれのキューで誰が待機しているのかを確認できるようになります。

待機時間が長い順にエージェントが表示されるので、次に誰が着信するのかすぐに把握することができます。また、誰がどのようなステータスなのか確認が可能です。通話中の場合もコンタクト情報が確認でき、リアルタイムなモニタリングも可能になります。



詳しくはこちら

<https://www.serverworks.co.jp/services/connect/CloudContactWorkspace.html>

- クラウドコンタクトワークスペースの利用企業である 株式会社NTTスマイルエナジー様からのコメント

ヘルプデスク部門 マネージャー

加茂 靖章 氏

これまでは Amazon Connect のリアルタイムメトリクス画面で業務ごとの受電負荷状況や対応ステータスをチェックしていましたが、サーバーワークスの CCP では、オペレーターごとに今どの業務の対応をしているのか視覚的に確認できるようになりました。

マネジメント側としては、より状況を把握しやすくなったと感じています。

現状ではマネージャーの私だけが利用していますが、電話対応を兼務しているサブリーダーもダッシュボード機能を活用し、業務改善を進められると考えています。

サーバーワークスは今後も、AWS の技術を活用し、各企業のビジネスニーズに応じたソリューションを提供してまいります。

■株式会社サーバーワークスについて

サーバーワークスは、「クラウドで、世界を、もっと、はたらきやすく」をビジョンに掲げ、2008年よりクラウドの導入から最適化までを支援している AWS 専門のクラウドインテグレーターです。

2023年5月末現在、1140社、17,000プロジェクトを超える AWS 導入実績を誇っており、2014年11月より AWS パートナーネットワーク (APN) *最上位の「AWS プレミアティア サービスパートナー」に継続して認定されています。

移行や運用、デジタルワークスペース、コンタクトセンターなど多岐にわたって認定を取得し、AWS 事業を継続的に拡大させています。

取得認定、実績についての詳細はこちらをご覧ください：<https://partners.amazonaws.com/jp/partners/001E000000NaBHziAN/>

*本リリースに記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

*本リリースの情報は発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000060.000075977.html>

株式会社サーバーワークスのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/75977

株式会社サーバーワークス

マーケティング部 マーケティング課

担当 : 川嶋、鈴木

TEL : 03-5579-8029

E-mail : marketing@serverworks.co.jp