

すべては顧客の理想のセンターを構築するため “経験”と“技術”でたえず進化するシステム

多くのIT分野で、システムがコモディティ化したといわれて久しい。コンタクトセンターシステム市場もその例に漏れず、製品を比較検討する顧客にとって「何が良いのか」が判りにくくなっているのではないかと。

メーカー各社が足並みを揃えてプロダクト志向の宣伝を続けていることもその一因である。「電話監督」も「どんな機能があるか」にフォーカスして「PBX、IVR、ACDはもちろん、通話録音や統計レポートも標準装備したCTIパッケージ」と紹介してきた。だが、真に訴求したかったのは、製品の裏側にコンタクトセンターの“経験”と“技術”が息づいていることだ。

岡田電機は自社コンタクトセンターを沖縄で運営し、常に現場の声を拾ってきた。また、コンタクトセンターで実際にシステムの選定を担当していた者がプロジェクトに参加している。プロジェクト全体でこうした“経験”を活かしていることが、「電話監督」の提案における強みである。

また、10年前からIP電話システム

の構築に携わってきた実績のもとに、アスタリスクベースのコンタクトセンターシステム「電話監督」を自社開発した。音声システムの構築やコンタクトセンターシステムの開発は、それぞれ専門的な“技術”が欠かせない。岡田電機ではその両方を備えている。だからこそ、応えられる要望もある。

オンプレミスへのこだわり

例えばクラウドのシステムは、導入や管理の容易さなど、さまざまなメリットがある。たがその反面、他システムとの連携が難しかったり、導入後に機能や設定を変更しにくいなどのデメリットがある。クラウドはリソースを顧客間で共有するため、カスタマイズは極めて難しい。従ってクラウドの場合、システム会社の“技術”は、ソフトウェア上での利用にとどまる。岡田電機がオンプレミスにこだわる理由はそこにある。

「電話監督」なら、他のシステムと



の連携や導入後のカスタマイズも容易である。構築の際には技術者が現場に赴くから「顧客の声」も届きやすい。システムを使いこなすには、顧客がシステムに触れる範囲が広いことが重要だ。とかく距離感を持たれがちなITシステムの“技術”も、「電話監督」ならいつも顧客の近くにある。

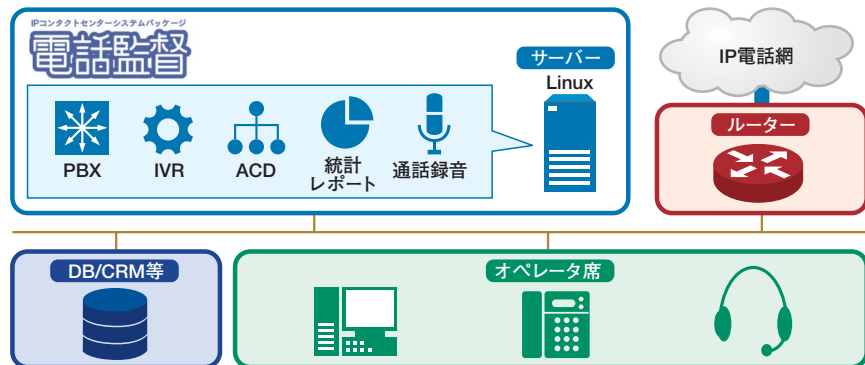
つまり、クラウドシステムのように「どれを選んでも大差がない」ということはない。「電話監督」ならではのメリットがある。顧客の要望に対して、必要な“経験”と“技術”を可能な限り提供する。そして、カスタマイズにも柔軟に対応し、製品そのものも進化させていく。顧客の理想のセンターを構築するため、最善を尽くすシステム、それが「電話監督」である。

お問い合わせ先



岡田電機株式会社
ビジネスシステム本部営業部
TEL : 03-3436-4611
E-mail : denkan@okadadenki.co.jp
URL : http://okadadenki.co.jp/denkan/

「電話監督」のシステム構成図



※上記はIP電話網の場合の構成です。回線によっては別途ゲートウェイが必要となります