

『おてがるCTI』サービス紹介



AWSの運用・導入、システム開発・アプリケーション開発のことならXPクラウド

■サービス概要と特徴

新規にコンタクトセンターを立ち上げたい法人向けサービス

このサービスはAmazon Connectを利用したコンタクトセンター構築をご提供します。

Amazon Connectとは？

従来のコンタクトセンターは開設するために、高価な専用機材などを事前に準備する必要がありました。

AWSサービスの一つである『Amazon Connect』を利用することにより、専用機材が不要かつコストを削減し、簡単&短期間でコンタクトセンターを開設することが可能です。

コンタクトセンター
導入コスト

従来に比べ、
コールセンターを安価に導入可能
(初期導入費用/ランニング費用が安価)

おまかせCTI
導入コスト

■おてがるCTIの特徴

1.とても安い

⇒初期導入費用、ランニング費用が安価で、コールセンターを低コストで実現させます。

従来型のコールセンターを導入できなかった企業様や、キャンペーン展開時など一時的なご利用にも適しています。

2.とても早い

⇒パブリッククラウドならではの、スピード構築が容易です。

3.とてもわかりやすい

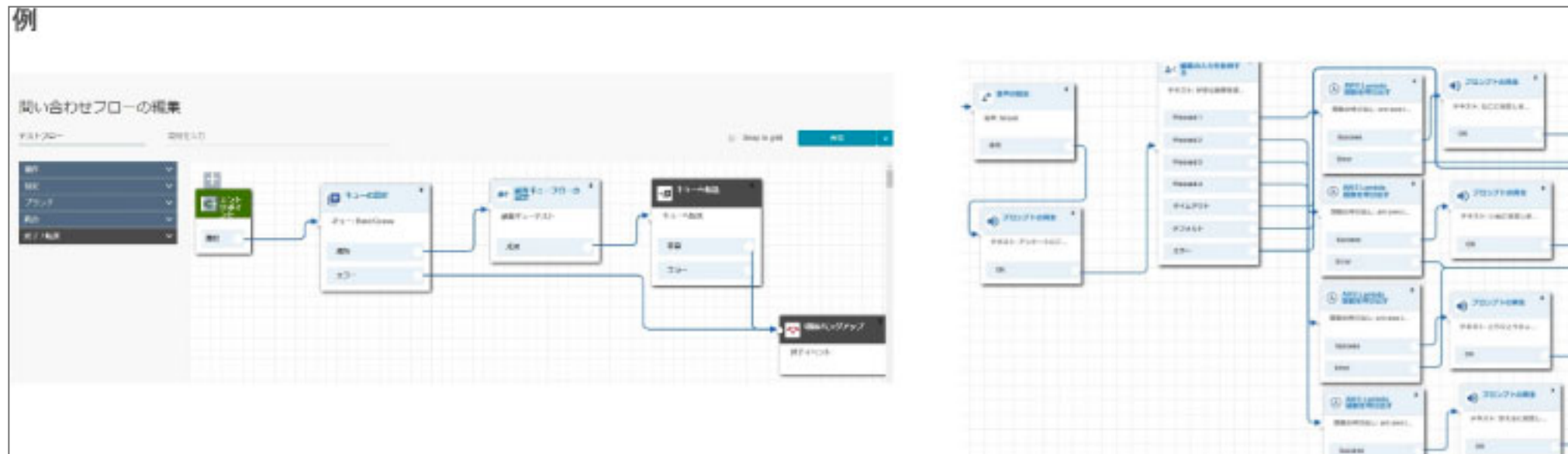
⇒GUIで対応フローを作成することで直感的でわかりやすく、かつ自動対応などの機能により、運用の負担が軽減されます。

クロスパワーでは、『小さく早く、丁寧に』をモットーに最適なプランをご提案いたします。

■おまかせCTIの機能（一例）

音声自動応答(IVR)のように、入電した電話に音声等を利用して自動で応答することができます。

※フローの内容は柔軟に設定が可能で、拡張も可能



対応フロー

- ・メッセージの再生
- ・顧客による入力の分岐
- ・キューへの転送
- ・外部機能の呼び出し

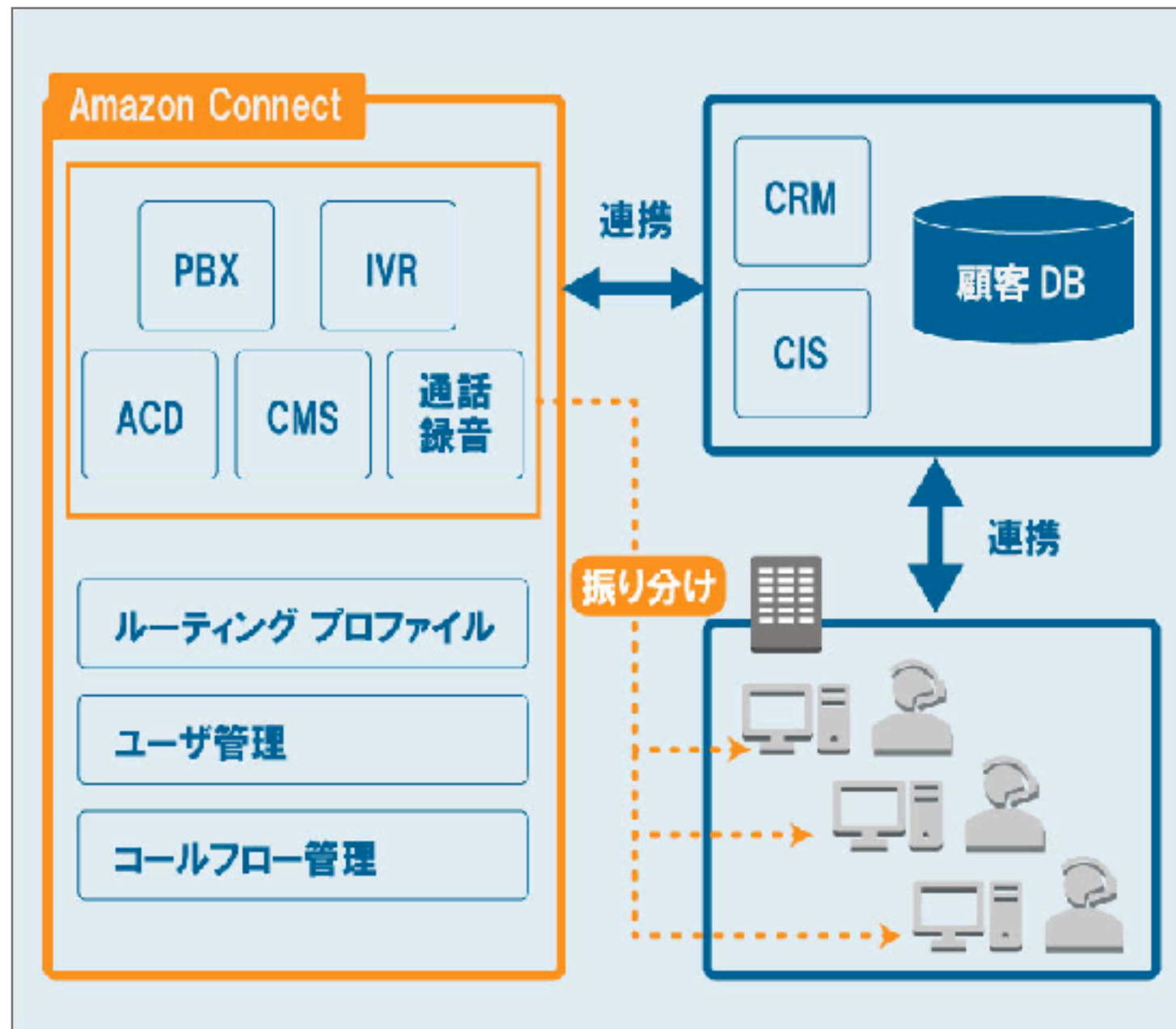
※内容を組み合わせることで、顧客による入力の内容から、外部機能呼び出し、応答させることも可能です。

■ ルーティング

登録したユーザへキユールーティングさせることが可能です。

問い合わせ内容により対応者を変更することが可能なので、顧客をたらい回しさせてしまうことはありません。

■ 音声データの保存



音声データを安全に保存

やり取りした音声データを安全に保存させることも可能です。

音声データはS3に保存されるので、音声データの保存容量を気にしたり、データの消失を気にする必要はなくなります。

■連携機能

SalceforceやzohoなどのCRMと簡単に連携させることが可能になります。

AWSのlambdaと連携させることで、AWS側のサービスと連携させることも可能です。

■拡張性

初期からピーク時に合わせたシステムを導入する必要はありません。

アカウントなどやフローを後から簡単に増減したり、変更したりできます。

■従量課金制

圧倒的な低コストで利用でき、キャンペーンなどで短期的にコンタクトセンターが必要になる場合に最適です。

コストをかけずにコンタクトセンターを開設することが可能です。

■メニュー（ライトプラン）

ライトプラン	プラン詳細	おすすめユーザ
	CRM連携サポートなし 初期登録ユーザ数20名まで IVRのカスタムフローの作成(3個まで) フローは他システムの連携なし 音声録音自動 日本の電話番号の取得	・小規模のコールセンターを新規にはじめられる方 ・キャンペーンなどではやく コンタクトセンターをはじめたい方
	料金	
	200,000円～	

■オプション

システム連携、独自のCRMシステムの開発につきましては、別途お問い合わせください。

- 既存システムからの移行やamazon connectの利用が難しい要件もお気軽にご相談ください。
AWSのその他サービスを利用し、日々の運用コストを下げることも可能です。

■メニュー（スタンダードプラン）

スタンダード プラン	プラン詳細	おすすめユーザ
	CRM連携サポートあり 初期登録ユーザ数50名まで IVRのカスタムフローの作成(7個まで) AWS Lambdaを用いたシステム連携のサポート(オプション) アウトバウンド用スクリプトの提供 (番号費通知改善後、年内に改善される との噂が)	・ AWS Lambdaを用いてシステム連 携をされたいかた ・ アウトバウンドリストを用いて自動 でコールをされたいかた
	料金	
	500,000円～	

■オプション

システム連携、独自のCRMシステムの開発につきましては、別途お問い合わせください。

○既存システムからの移行やamazon connectの利用が難しい要件もお気軽にご相談ください。

AWSのその他サービスを利用し、日々の運用コストを下げることも可能です。

『おてがるCTI』と『従来型のコールセンター』比較

	おてがるCTI (クラウド)	従来型コールセンター (オンプレミス)
初期費用	ライトプラン 20万円 ~ スタンダードプラン 50万円 ~	設備費用 (PBX等)、ビジネスフォン購入費用 など
運用費用		機材の保守費用、外線料金 (拠点/支店間) など
対応可能件数	自動で適切な担当者に振り分ける機能も実装可 ⇒少ない人員でも効率的な運用	オペレーター数に比例 効率的な運用に限界があった
運用開始までの期間	クラウドベースなので、短期導入可能	運用開始まで設備導入、工事などで期間が必要 (複数業者の工事が必要で、導入期間が長い)
オペレーターの負担	顧客による入力の変動により、 自動的に最適な窓口へつなぐことによる 作業負担/人員の削減効果 ⇒従来は大規模なシステムが必要であった ※導入を諦めていた企業さまも導入可能 ケースごとに最適なトークスクリプト、 情報の表示などができ適切に対応できる	担当外の問い合わせにも対応する必要があり、 業務に集中できなかった。 問い合わせに対し適切なトークスクリプトを活用できず クレームに発展していた。 <u>オペレーターの負担 大</u>