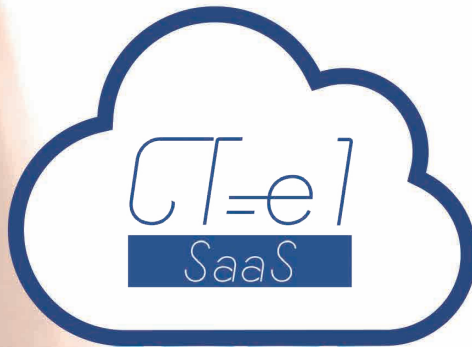


# コンタクトセンターDXで 次世代コンタクトセンターを提供

**CT-e1/SaaS** × **AIソリューション**

「CT-e1/SaaS」を音声プラットフォームとして活用し、さらに革新的なAI技術などを用いたソリューションを組み合わせることで、多様なサービスを実現します。



**[オフィス]コンタクトセンター**



**[在宅]コンタクトセンター**



**AIソリューション**



### ① 音声認識(テキスト化)

- 通話内容の確認
- 応対履歴など文字起こしの活用



### ③ Voicebot連携

- Voicebotによる対応自動化
- 要件によりオペレーターへの自動接続



### ② FAQ連携

- オペレーターの顧客対応支援
- テキスト情報からのFAQ等の検索



### ④ 感情解析・会話解析

- 顧客満足度の自動評価
- 会話解析によるオペレーターの育成

## コンタクトセンターDXを実現する多彩なAIソリューションとの連携

Voicebotによる自動対応や音声認識、会話の解析など、最新のAI技術を活用した各種ソリューションが、コンタクトセンター業務を支援し、オペレーターの負荷を軽減すると共に、対応品質の改善、顧客満足度の向上にも貢献します。

# クラウド型CTIシステム 「CT-e1/SaaS」とは



## ① PBXやスマートフォンに標準対応

IP電話だけでなく、PBX(ビジネスフォン)やスマートフォンにも標準対応しているため、既存のPBX内線電話機や携帯電話機などをオペレータの受話器として設定できます。

## ② 充実した通話機能・管理機能を標準搭載

IVR(自動音声応答機能)、コールキューイング(待ち呼)、優先着信などコンタクトセンターに必要な通話機能が充実。さらに、稼働状況のモニタリング機能などの管理機能も充実しています。

## ③ 設定変更やカスタマイズに柔軟に対応可能

レポートの出力フォーマットやコールルーティングの設定、操作画面のインターフェース変更などの対応、カスタマイズのご相談を承ります。

## ④ 他社クラウドサービス連携への高い拡張性

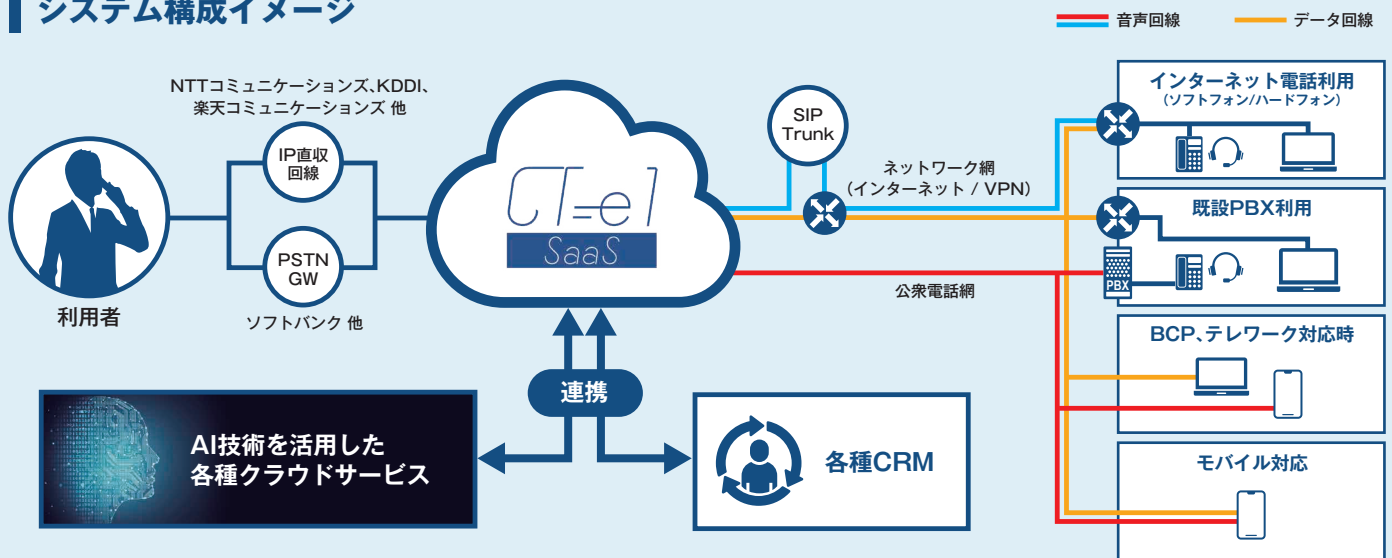
CRMやSFAなど、他社の提供するクラウドサービスとの連携にも柔軟に対応できる高い拡張性を持ち、連携にも費用はかかりません。高機能なCTIシステムが実現します。

## ⑤ シンプルで安価なライセンス料金

コンタクトセンターに必要な3種(外線、シート、管理機能)のライセンス料がいずれも月額5,000円。安価で分かり易い価格体系です。

※ CT-e1/SaaSは、株式会社コムデザインが開発・提供するサービスです。

## システム構成イメージ



## 「CT-e1/SaaS」主要な月額ライセンス利用料

ライセンス名	月額	課金単位
外線ライセンス	¥5,000	同時通話可能数
シートライセンス	¥5,000	同時ログイン席数
管理機能ライセンス	¥5,000	管理機能利用席数
音声認識サービスライセンス	¥1,500	1,000分単位

※ 別途初期費用が発生します。

※ 表示価格はすべて税抜価格です。別途消費税がかかります。

※ ライセンスは記載以外にもございます。また、通信費・ネットワーク費用は含まれません。

※ こちらはCT-e1/SaaSのみの利用料金です。他社クラウドサービスの連携利用においては、別途費用がかかります。

# 都築電気株式会社

<https://www.tsuzuki.co.jp>

〒105-8665 東京都港区新橋6丁目19番15号(東京美術倶楽部ビル)

### お問い合わせ先

担当部署:クラウドコミュニケーションビジネス推進室

E-mail:webinfo@tsuzuki.co.jp

