

電話対応・音声認識・CRMの管理データ・  
通話テキストAI分析を連携統合



CT-e1/SaaS



### CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice とは

Service Cloudの標準チャネルであるメールやチャットのオムニチャネルルーティングに、CT-e1の電話機能(コールルーティング)を連結させることにより、全てのチャネルにおいて、適切なオペレーターへのルーティングを可能にします。

## 特長

### ① 即時性、統合性、レポート機能

「CT-e1/SaaS for SCV」を導入することで、Salesforce上で簡単に電話チャネルをオムニチャネルに統合できます。オムニチャネルルーティングにコールルーティングを連結させ、すべてのチャネルについて適切なオペレーターへのルーティングを可能にします。プリセットのオムニチャネルスーパーバイザーやヒストリカルレポートにより、コンタクトセンターの稼働状況や生産性を一元管理を実現します。

### ② スケーラビリティ、ビジネスへの最適化

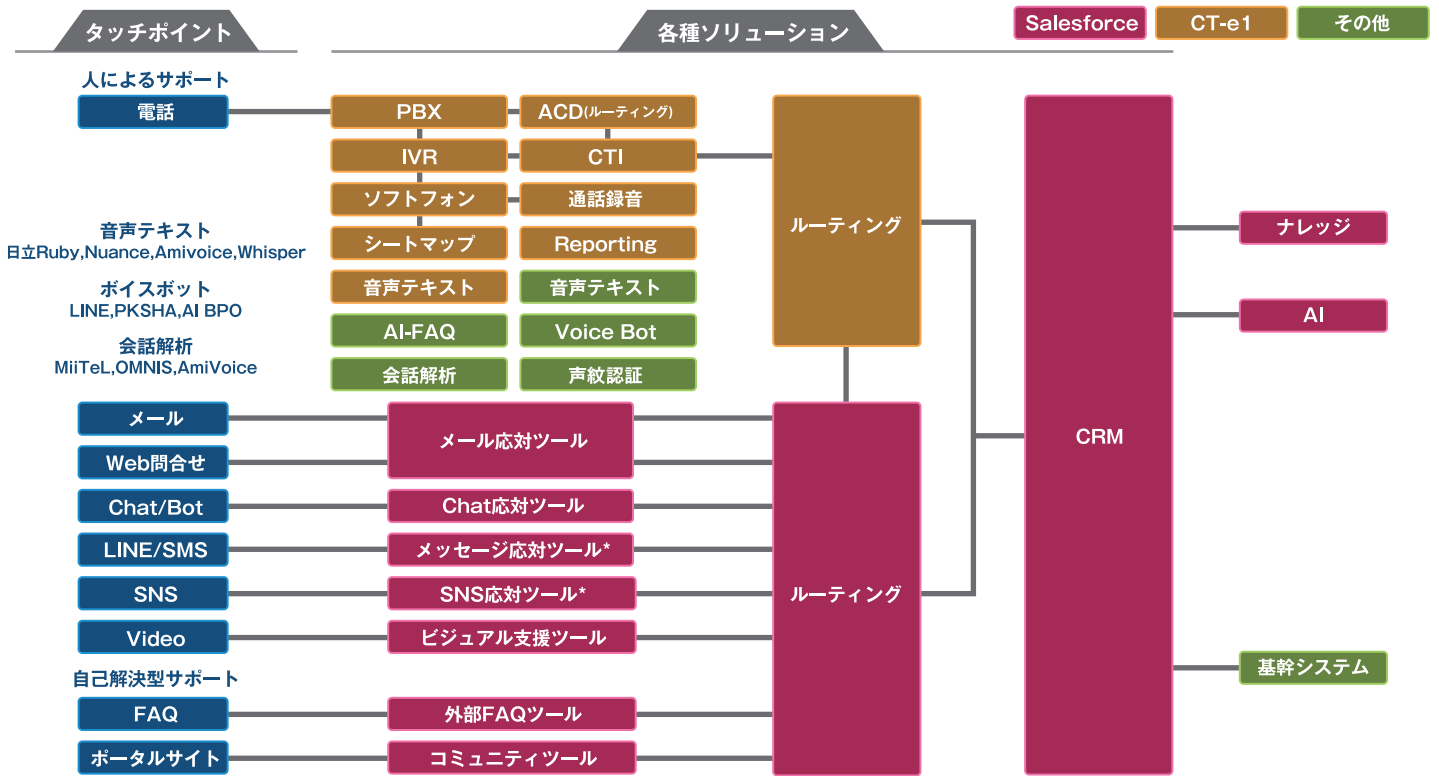
「CT-e1/SaaS for SCV」はクラウドベースのソリューションとなり、手ごろな金額での導入が可能です。数席の小規模なコンタクトセンターでもSCVにより統合された理想の顧客接点の構築に取り組むことができます。また数百席を超えるコンタクトセンターにおいても、高い拡張性により高度な要求に応えます。あらゆる規模において、「CT-e1/SaaS for SCV」は理想の顧客体験の実現に役立ちます。

### ③ 拡張性、独自機能

「CT-e1/SaaS for SCV」は独自のアーキテクチャにより多様なコンタクトセンターのニーズに個別カスタマイズで対応できます。またCCP (Converged Communications Platform)としてさまざまな音声データを活用するソリューションと連携することが可能です。この特長により、音声認識エンジンについて多様選択肢を用意し、日本語に最適化された活用を実現します。

# CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice ソリューションイメージ

複数チャネル(電話、メールなどのタッチポイント)の対応履歴を1つのCRMに統合。



## 主な機能

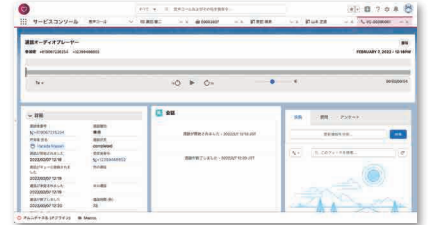
### オムニチャネルルーティング

CT-e1とServiceCloudのステータスが同期され、オムニチャネルルーティングが実現。電話中にメールやチャットの着信が来ないような制御が可能です。また、一元管理によって、Salesforce上ですべてのチャネルの対応履歴が見ることができ、操作性も効率化できます。



### CTI/通話録音との高度な連携

ユニバーサル通話記録の有効化により、Salesforceユーザライセンスを持つユーザであれば誰でも通話記録を聞くことが可能になります。メモを残す機能も実装可能です。



### オムニチャネル スーパーバイザー

音声のルーティングをSalesforceのキュー制御とすることにより、管理者はエージェント毎のステータス状況(待機時間や経過時間など)をSalesforce上で確認が出来ます。



### オムニチャネルダッシュボード

Salesforceのダッシュボードにオムニチャネルのレポートを一元化。コールセンターのレポートダッシュボードに、アクションにつながるインサイトを表示するなど、コンタクトセンターのインサイトを活用した分析が可能です。



## 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: ビジネスプロモーション統括部

E-mail: [webinfo@tsuzuki.co.jp](mailto:webinfo@tsuzuki.co.jp)