

2013年11月7日
株式会社日立ソリューションズ
anbx株式会社

日立ソリューションズとanbx (アンビエックス)が、 コンタクトセンター向け「Microsoft Dynamics® CRM」の導入で協業

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)とanbx株式会社(本社:東京都杉並区、代表取締役社長:高橋 一功/以下、アンビエックス)は、マイクロソフト社の「Microsoft Dynamics CRM」の導入において、アンビエックスのCTI(Computer Telephony Integration)^{*1}やCRM、通話録音の機能を統合するソフトウェア「CT-Clip」を活用し、コンタクトセンター向けの事業で協業することに合意し、11月8日から販売を開始します。

これにより、企業は短期間および低コストで、CTIを活用したコンタクトセンター向けCRMシステムの導入が可能となります。

※1: 電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術。

昨今、インターネットやメール、SNSなど、企業の顧客へのコンタクト方法が多様化する中、オペレータが直接顧客と話し、ニーズを把握できるコンタクトセンターの重要性が高まっています。また、その品質向上のため、ITを活用してサービス向上を図る企業が増加する一方で、中小規模のコンタクトセンターではシステム導入にかかるコストが課題になっています。

マイクロソフト社の「Microsoft Dynamics CRM」は、申し込んだその場でシステムの利用が可能なクラウドサービス「Microsoft Dynamics CRM Online」を利用する方法と自社でシステムを保有する方法から選択可能なCRMシステムで、世界中で約330万ユーザー以上の利用実績があります。

日立ソリューションズは海外のグループ拠点と連携し、国内外で80を超える企業に「Microsoft Dynamics CRM」や「Microsoft Dynamics CRM Online」を導入してきました。

また、アンビエックスは、「Microsoft Dynamics CRM」や「Microsoft Dynamics CRM Online」にPBXやCTIサーバーを連携させる機能や、通話を録音したり再生したりする機能を付加する「CT-Clip」を販売し、主に中小規模のコンタクトセンターに向けたCRMシステムを構築するとともに、運営ノウハウを蓄積してきました。このたびの日立ソリューションズとの連携に加え、「CT-Clip」は、株式会社日立情報通信エンジニアリング(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長:小菅 稔/以下、日立情報通信エンジニアリング)のコンタクトセンターシステム「iCTNET/IX」UnPBX^{*2}モデルをサポートします。

※2: 音声処理ボードを搭載し、簡易な企業構内の電話交換機として動作するパソコン・サーバー。電話機/端末間の交換処理を行うほか、加入電話網やISDNに接続して、通話やデータ伝送を実現する。

日立ソリューションズとアンビエックスは今後、得意分野の専門知識とノウハウを共有して連携し、中小規模のコンタクトセンターに向けて、「Microsoft Dynamics CRM」を活用したCRMシステムの導入コンサルティングから、構築、運用・保守までを低コスト、短期間で提供していきます。そして、2015年度に累計5億円の売上をめざします

■ 提供価格 個別見積もり

■日立ソリューションズのMicrosoft Dynamics事業

日立ソリューションズグループでは、北米や欧州、日本、中国、インドの約400名のコンサルタントやシステムエンジニアが連携し、ERPシステム「Microsoft Dynamics AX」や「Microsoft Dynamics CRM」のシステム構築において、世界で均一で高品質のサービスを提供しています。

2013年3月、Hitachi Solutions America, Ltd.は、米国マイクロソフト社の世界中の優れた導入事例を表彰する「Customer Excellence Award」を4カテゴリーにおいて受賞しました。また、同年8月には「2013 Microsoft Worldwide Partner Conference Awards」のERPカテゴリーにおいてファイナリストに選出されました。

製品紹介URL: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/ms-solutions/sp/>

■アンビエックス「CT-Clip」

CTIやCRM、通話録音の機能を統合するソフトウェアです。オペレータは、「Microsoft Dynamics CRM」に組み込まれた「CT-Clip」の電話機能を使って、「Microsoft Dynamics CRM」の画面から操作性をそのままに、お客様からのコールの着信応答、転送、またはお客様に対する発信、個々の通話での対応履歴の入力といった、コンタクトセンターの主要業務をPC上の操作でスムーズに行うことができます。

製品紹介URL: <http://www.anbx.net/dynamics-crm/index.html>

■日立情報通信エンジニアリング「iCTNET/IX」

大規模から小規模までさまざまなスケールのコンタクトセンターをサポートするCTIプラットフォームである「iCTNET/IX」は、すべての機能をソフトウェア化したUnPBXモデルをラインアップに加え、中小規模のコンタクトセンターへの適用を強化しました。コンタクトセンターのスケールアップの際には、操作性を変えることなくIP-PBXに接続する設計思想で作られていることから、アプリケーション移行も含めスムーズに行えます。

製品紹介URL: <http://www.hitachi-ite.co.jp/products/ictnet-ix/index.html>

<商品・サービスに関するお問い合わせ先>

■日立ソリューションズ

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

■アンビエックス

URL: <http://www.anbx.net/form/jform.php> Tel: 03-6860-4100

<報道機関からのお問い合わせ先>

■日立ソリューションズ

CSR 統括本部 ブランド・コミュニケーション本部 広報・宣伝部 安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

※ Microsoft Dynamics AX、Microsoft Dynamics CRM は、マイクロソフト コーポレーションの商標または登録商標です。

※ CT-Clip は、anbx 株式会社の商標または登録商標です。

※ iCTNET は、株式会社日立情報通信エンジニアリングの登録商標です。

※ その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
