


Contact

オムニチャネルコンタクトセンターサービス

Amazon Connect

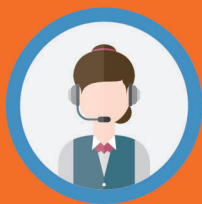
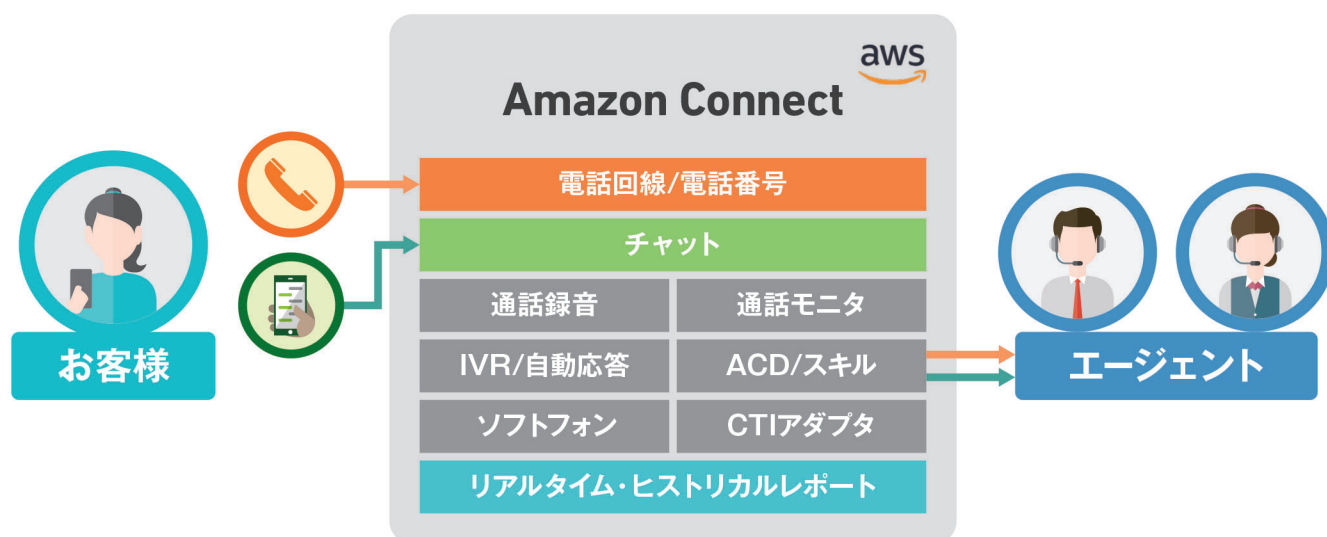
**Amazonのコンタクトセンターサービスでコール業務を豊かに。
あらゆる規模のビジネスに対応できるAll in Oneで提供。**

Amazonによるクラウド型コンタクトセンターサービスです。

短期間で構築でき、100%クラウドベース為、複数拠点での利用や

コロナ禍による在宅コールセンターにも対応可能。

AWSの特性を活かしたデータの蓄積や外部サービスとの連携でオムニチャネルを実現することが可能です。



コンタクトセンター

教育コストをかけずに担当者が簡単に操作ができ、コールフローに応じた設定をGUIで簡単にやりたい。



経営者

ビジネスモデルに応じたスモールスタートや拡大・統廃合などに対応できる柔軟な課金体系を検討したい。



IT部門

お客様の要望に応えるための、最新技術の導入や、セキュリティ強化、システム連携などに追従する体力・技術力がない。



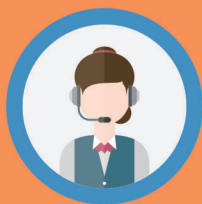


1

**使った分だけお支払い**

月額の基本料は不要。席数に関係なく、使った電話番号や通話時間、チャット件数分だけのお支払い。ワークスタイルに応じた柔軟な料金体系です。

2

**複雑なコールフローも簡単に**

電話やSNSだけでなく、今後ますます多様化・複雑化するコールフローも、簡単なGUIで担当者が設定が可能です。

3

**PCI-DSS対応の高セキュリティ**

AWSの高セキュリティ、音声テキストの読み上げなど先進性を実装。また業務規模の拡大に応じて他システムとのデータ連携など、実績豊富なTISがサポートします。

TISのAmazon Connect 構築・運用サービス

初期構築サービス	Amazon Connectの初期構築をTISが行い、お客様のスムーズなCTI導入を実施します。
運用支援サービス	運用フェーズでのCTIサービスおよび利用拡張の時に発生する問い合わせやフロー作成支援などお客様にてセルフサービスを支援します。
カスタムモジュール・外部連携拡張支援サービス	TISや3rd Partyが提供するカスタムサービスの導入利用を支援。また、外部システム連携に関する構築等を支援します。

Amazon Connect のコールフロー画面イメージ

コールフローをお客様にて自由に簡単に構築できるGUIが用意されています。

