

2019年8月28日
丸紅情報システムズ株式会社

Genesys PureCloud 用リアルタイムウォールボード「OMNI INTELLIGENCE」販売開始

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、AdvaTel 社(以下、AdvaTel)がクラウドサービスとして提供するリアルタイムウォールボード「OMNI INTELLIGENCE」の販売を開始します。

OMNI INTELLIGENCE は、Genesys PureCloud を採用するコンタクトセンターにおいて、マネージャー・スーパーバイザー・エージェントがコンタクトセンターの稼働状況をリアルタイムに知ることができるクラウドベースのプラットフォームです。リアルタイムデータおよびヒストリカルデータをテキストまたは視覚的なグラフィックで表示してコンタクトセンターの状況をひと目で把握することができます。

待ち呼数などリアルタイムに自動更新される情報は、大型ディスプレイ画面・PC・タブレット・モバイルデバイスに表示することが出来、また PureCloud クライアントソフトウェア内で表示させることも可能です。複数のコールが待機している場合、発信者が待機している時間が表示されることでエージェントは現在の通話をより効率的に対応すべきことが分かり、次の待機中の発信者にすばやく移ることができます。繁忙状況に応じてマネージャーなどの責任者にエスカレーション通知を送ることも可能です。

MSYS は、Genesys PureCloud をコンタクトセンターの基盤システムに採用しているテレマーケティング企業や、通信販売などでコンタクトセンターを自社保有する企業に向けて OMNI INTELLIGENCE を提供していきます。OMNI INTELLIGENCE の価格体系は必要とする接続ライセンス数に応じた年間サブスクリプションです。

【AdvaTel について】

AdvaTel は、1991 年、オーストラリア メルボルンに設立以来、コンタクトセンター業界の特定分野において、リーディングカンパニーのひとつになりました。AdvaTel のお客様は、大規模ユーザー、PBX メーカー、サービスプロバイダーから通信キャリアまで、幅広い業界に広がっています。

本社所在地 : オーストラリア ヴィクトリア州 サウス・メルボルン
設立 : 1991 年
URL : <https://advatel.com/>

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社
経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)
〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー
電話:03-4243-4040 URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社
デジタル IT ソリューション事業本部 データソリューション営業部
電話:03-4243-4325

*文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

*ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。