

2020年3月9日
 株式会社コムデザイン

「CT-e1/SaaS」を利用したテレワーク支援 「ボランティアプログラム」のご案内

コールセンター向けクラウド型CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン(東京都千代田区平河町、代表取締役社長:寺尾憲二)は、テレワーク支援の一環として「ボランティアプログラム」の提供を開始しました。

「ボランティアプログラム」は、「CT-e1/SaaS」をご利用いただいていない企業に向けて、無償にて「CT-e1/SaaS」の機能を提供し、テレワークを支援するものです。

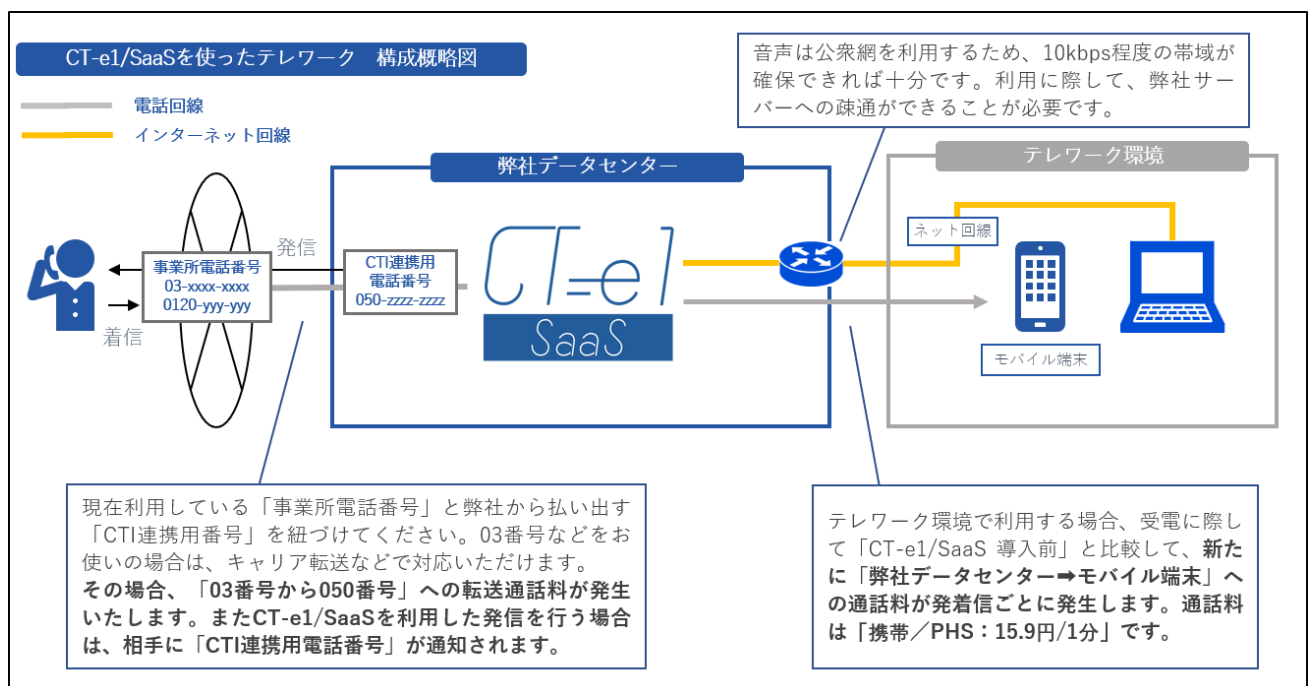
■概要

社会的な懸案となっている新型コロナウイルス対策の一環として、テレワークでの勤務形態を検討されている企業様も多数いらっしゃるかと思います。

その際に「電話問い合わせ対応」について、対応を苦慮されている企業様も多いのではないのでしょうか？

弊社クラウドCTIサービス「CT-e1/SaaS」をご利用いただくと、PCと携帯電話だけで自宅等のテレワーク環境でも「電話問い合わせ対応」を行っていただけます。

コムデザインの「CT-e1/SaaS」は、クラウドサービスでありながら、オペレーターの受電端末にIP電話ではなく、公衆回線網を通して既設のPBX配下の電話やスマートフォンを利用できる特徴があります。この特徴を活用し、自宅でのスマートフォン/携帯電話を使って受電することでテレワークでの「電話問い合わせ対応」を実現します。



提供アプリケーションと機能

オペレーターが利用するアプリケーションとして「CT-e1 Station」を提供します。

提供機能

CT-e1 Stationでの提供機能については下記表をご覧ください。

機能	説明
電話の受発信機能	電話を発着信できます。
電話の分配機能	受電可能な状態の社員に電話を割り振ります。
待ち呼機能	受電可能な状態の社員がいない場合、電話を接続したままガイダンスを流します。また待ち呼が発生した場合は通知します。
プレゼンス管理機能	ログインしている社員の方の現在状況をリアルタイムに確認できます。 受付可 : 受電可能状態 後処理 : 受電出来ないがPCの前にいる状態 離席 : PCの前にはいない状態 など
通話履歴、録音機能	自分が受電対応した電話の通話履歴を確認できます。
保留、転送機能	受発信した電話を保留し、任意の電話番号または「CT-e1 Station」を利用中の社員に転送できます。

■利用に際しての留意点と必要作業

- 「ボランティアプログラム」は微力ながら社会貢献を目的とした取り組みです。主旨ご理解の上、お申込みください。
- 「ボランティアプログラム」の利用アカウントを準備できましたら、弊社より「利用ガイド/アカウント情報」をお送りいたします。
- 「利用ガイド/アカウント情報」の「CTI 連携用電話番号」に架電を行い、操作確認を行っていただいた上で、お客様にて実際の運用をご検討ください。
- 現在ご利用中の電話番号から「利用ガイド/アカウント情報」に表記がある、「CTI 連携用電話番号」へキャリア転送設定を行ってください。キャリア転送設定の方法については、現在ご利用中の通信キャリアへの確認が必要です。
 キャリア転送が有効になってから、利用開始となります。

■費用について

サービスは無償提供(期限あり)

「CT-e1/SaaS」の利用に際して通常必要となる各種ライセンス費用などについては、「ボランティアプログラム」終了まで、無償にて提供させていただきます。

「ボランティアプログラム」の提供は、新型コロナウイルスの鎮静化までを想定し、現状は2020年4月30日までとさせていただきます。ただし、社会情勢を加味し、随時変更の可能性がございます。

■通信費は実費請求

利用に際して、発着通話ごとに「CT-e1/SaaS」とオペレーター側の携帯電話を呼び出すため、その間の通信費および、架電時には架電先間の通信費が発生します。

発生した通信費については実費請求させていただきます。

■利用上の注意点

- ・ 利用規模など諸要因でご提供がむずかしい場合がございます。
- ・ ご利用にあたり、通信費が発生いたします。発生費用イメージについては、前ページ「構成概略図」をご確認ください。
- ・ 応募が殺到した場合、ご連絡いただいた順にご回答差し上げます。ご連絡差し上げるまでお時間いただく場合がございますので、ご了承ください。また事情により予告なく受付を終了する場合がございます。

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計850テナント15,000席以上(2019年10月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。自社開発を可能とする技術力をベースに、クラウドサービスでありながら公衆網も使用できる構成の自由度の高いCTIを提供し、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年は、コールセンターのハブ機能として、AIソリューションなどとのマッシュアップを可能とし、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコールセンター構築をサポートしています。

■お問い合わせ先:

株式会社コムデザイン ボランティアプログラム事務局

担当:寺尾 望

住所:102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話:050-5808-5500

E-Mail:sales@comdesign.co.jp

*プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。